

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FAÇULDADE DE DIREITO
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO DO CONSUMIDOR

Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe

**DEFESA DO CONSUMIDOR NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTO DO JUIZADO: UMA ANÁLISE DA
COMPATIBILIDADE NA BUSCA DA EFETIVIDADE**

Porto Alegre
2017

Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe

**DEFESA DO CONSUMIDOR NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTO DO JUIZADO: UMA ANÁLISE DA
COMPATIBILIDADE NA BUSCA DA EFETIVIDADE**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Direito do Consumidor da Faculdade de Direito, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista

Orientadora: Prof^a Dr^a Káren Rick Danilevicz Bertoncello

Porto Alegre
2017

Para Marco, Arthur e Victor, por estarem sempre ao meu lado, com palavras de incentivo e carinho. Aos meus pais, Sérgio e Ana, pelo amor incondicional. Ao meu irmão, pelo apoio e dedicação, sempre.

AGRADECIMENTOS

Agradeço o carinho e dedicação da orientadora e colega, estimada Dr^a. Káren Rick Danilevicz Bertoncello, que sempre esteve disposta e atenta durante o desenvolvimento deste trabalho de conclusão, contribuindo decisivamente com algumas das ideias desenvolvidas. Meu reconhecimento e apreço, também, pelas atividades que desenvolve e concilia: magistratura, docência, pesquisa, sendo, acima de tudo, uma pessoa com enorme capacidade e grande sensibilidade.

A Marco, meu marido, Arthur e Victor, meus filhos e aos meus pais e meu irmão, que estão sempre comigo prestando apoio, com carinho e paciência.

"Tudo vale a pena
Se a alma não é pequena".
Fernando Pessoa

RESUMO

Inicia-se o estudo a partir da análise do direito do consumidor como direito fundamental, nos termos da Constituição Federal. A garantia constitucional, nesses termos, deve ser concretizada. Para isso, imperiosa a análise do acesso à justiça: o direito à busca da proteção judiciária e a efetividade são fundamentais. No Código de Defesa do Consumidor, os Juizados Especiais Cíveis estão previstos como um dos instrumentos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo. A Lei dos Juizados Especiais, por sua vez, traz princípios e procedimento que bem atendem as demandas consumeristas, desde que menos complexas e de menor valor econômico. De qualquer sorte, há necessidade de, na medida do possível e sem prejuízo a outras garantias fundamentais, buscar a solução do litígio nos juizados especiais, a fim de se alcançar a efetividade, cumprindo papel constitucional.

Palavras-chave: Consumidor. Juizado Especial. Competência. Princípios e procedimento. Ônus da Prova. Limitações de prova. Complexidade da matéria. Compatibilidade.

ABSTRACT

The consumer's right is a fundamental right under the Federal Constitution, and this guarantee must be carried out. The right to seek judicial protection and effectiveness is essential. The access to justice is an important guarantee. In the consumer law, small claims court is one of the instruments offered for the implementation of the National Policy of Consumer Relations. In fact, it is a relatively cheap, quick and a simple way of making a claim. There are some limitations, related with the amount in dispute and how complicated is the claim. Although, it is important to seek for an agreement in the small claims court, as far as possible, in order to achieve effectiveness, fulfilling constitutional role.

Key-words: Consumer law. Access to justice. Fundamental right. Small claims court. Principle. Proceedings. Evidences.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DIREITO DO CONSUMIDOR COMO GARANTIA FUNDAMENTAL. DO ACESSO À JUSTIÇA E BUSCA DE PROTEÇÃO JUDICIÁRIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO E SUA EXECUÇÃO	14
2.1 JUIZADOS ESPECIAIS COMO INSTRUMENTO PARA SOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO. PRINCÍPIOS. PROCEDIMENTO. COMPETÊNCIA	17
2.1.1 Princípios dos Juizados Especiais.....	17
2.1.2 Dos Princípios	18
2.1.3 Procedimento dos Juizados Especiais – Lei 9.099/95.....	24
2.1.4 Ônus da prova	29
2.2 COMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL X JUSTIÇA COMUM ORDINÁRIA: ABSOLUTA OU RELATIVA?	35
3 COMPATIBILIDADE DA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS RELATIVAS A RELAÇÕES DE CONSUMO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. COMPLEXIDADE, BOA-FÉ E LEALDADE PROCESSUAL.....	43
3.1 ANÁLISE DE CASOS CONCRETOS.....	54
4 CONCLUSÃO	70
REFERÊNCIAS.....	71
JURISPRUDÊNCIAS	74

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, chamada Constituição Cidadã, foi publicada no Diário Oficial em 05/10/1988. Estamos próximos, portanto, do seu 30º aniversário. Dentre inúmeros direitos reconhecidos, a proteção constitucional do consumidor ganha destaque.

Assim, a iniciar a análise do tema do ponto de vista constitucional, o art. 5º, XXXII, ao tratar dos direitos e garantias fundamentais, prevê, dentre tantos outros direitos relevantes, que “o Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor.” Com a locução “na forma da lei”, verifica-se, de pronto, que há um comando específico apontando para um necessário detalhamento do que venha a ser essa proteção constitucional. O art. 170, inserto no título VII, que trata da Ordem Econômica e Financeira, capítulo I, que versa sobre os Princípios Gerais da Atividade Econômica, dispõe que “a ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna conforme ditames da justiça social observados os princípios [...] da defesa do consumidor.” Por fim, o art. 48, nas disposições transitórias, preconiza que o Congresso Nacional no prazo de 120 dias contados da promulgação da Constituição, elaboraria Código de Defesa do Consumidor.

Não faltam, portanto, menções a defesa do consumidor em nível constitucional, com o que se conclui ser importante e relevante a temática.

O Código de Defesa do Consumidor não tardou a chegar, ainda que não tenha observado o prazo disposto no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. Em 12/09/90 foi publicada no Diário Oficial a Lei 8.078/90, com entrada em vigor em 120 dias da data de sua publicação.

A partir daí nasceu o “microsistema”^{1 2} contendo direitos e deveres relativos

¹ Aqui, vale lembrar a professora MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 5ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 57): “Se ser Código significa ser um sistema, um todo construído e lógico, um conjunto de normas ordenado segundo princípios, não deve surpreender o fato de a própria lei indicar ou narrar (normas narrativas) em seu texto os objetivos por ela perseguidos (art. 4, do CDC), facilitando, em muito, a interpretação de suas normas e esclarecendo os princípios fundamentais que a conduzem. Também a divisão em parte geral e parte especial facilita muito sua aplicação pelo intérprete, assim como sua divisão em títulos, capítulos e seções. Afirma-se que, quando se aplica um artigo, se aplica toda a lei, e em um sistema espacial e bem estruturado como o CDC, esta é uma verdade muito importante e que pode ser decisiva para alcançar a efetividade desta lei tutelar. Mister, pois, é analisar o CDC, como sistema, como contexto construído, codificado, organizado, de identificação do sujeito beneficiado. Como é um pequeno sistema especial, subjetivamente e geral, materialmente, utilizaremos aqui a

às relações de consumo.

Segundo Bruno Miragem³,

O significado de código para a doutrina jurídica guarda em si, desde o seu advento, uma ideia de sistematização a partir de princípios e cláusulas gerais, com uma função de organização do ordenamento jurídico. No caso do Código de Defesa do Consumidor, tratou-se de uma determinação constitucional, não de uma opção de conveniência legislativa. Assim, fiel à consideração de que a norma não conhece palavras inúteis, ao determinar o art. 48 do ADCT a realização de um Código, tal disposição tem em si um significado próprio a ser observado [...]

A Constituição, ao determinar no art. 48 do ADCT a realização de um Código de Defesa do Consumidor, estava, na verdade determinando a realização do conteúdo eficaz da norma constitucional consagradora do direito fundamental (art. 5º, XXXII, CF/88), que tinha seus efeitos condicionados à produção da lei, portanto, norma de eficácia limitada.

Mas não bastam, é sabido, normas legais a consagrar o direito, se não viabilizado o acesso à justiça para garanti-los. Não é sem razão que a temática do acesso à justiça é tratada por Mauro Cappelletti⁴, com propriedade ímpar:

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Os Juizados Especiais, previstos no art. 98, I⁵, da Constituição Federal, atrelados à justiça comum exercem relevante papel de aproximação do cidadão à

expressão do Italiano Natalino Irti, microssistema, para o descrever”.

² No mesmo sentido, SODRÉ, Marcelo Gomes. **Comentários ao CDC**. São Paulo: Verbatim, 2009. p. 47), aponta que, por conta do art. 4º, do CDC, forma-se um “microssistema, um todo organizado. Dele emanam os objetivos, princípios e deveres que dão coerência ao interna ao próprio CDC. Some-se a este artigo 4º o que consta dos artigos 5º (instrumentos) 6º (direitos básicos) e teremos um todo coerente do qual emanam os comandos que informam e organizam todo o sistema. Mais do que isto: some-se a este artigo o que consta no art. 7º (verdadeira lei de introdução ao CDC) e teremos a possibilidade de organizar um sistema coerente em relação às diversas leis esparsa que também regem as relações de consumo. É esta organização interna e externa possibilitada por estes artigos introdutórios do CDC que permite afirmar que o Direito do Consumidor é uma nova disciplina no quadro geral da ciência jurídica”.

³ MIRAGEM, Bruno. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 43, p. 111-132, 2002.

⁴ CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 2015. p. 11.

⁵ Art. 98: A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados, criarão:

I. juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumariíssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento por turmas de juízes de primeiro grau;

justiça. Viabilizam a propositura de demandas de uma forma singela, simples, dispensando requisitos formais e possibilitando que a própria parte demandante exponha suas razões de fato e traduza sua pretensão. São demandas de diversas naturezas mas, dentre as mais comuns, estão as que tratam das relações de consumo. Quer porque estas relações estão inseridas no dia a dia de todos, na medida em que *consumidores somos todos nós*⁶, conforme J F Kennedy, quer porque sempre haverá, considerando a enormidade de relações de consumo, eventuais desacertos e descumprimentos contratuais.

São os Juizados Especiais, segundo o art. 5, IV⁷, do CDC, instrumento de execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Ainda que não criados os Juizados Especiais especializados, tal como preceitua o dispositivo legal, sem dúvida, a recorrência da matéria exige que todos os operadores do direito relacionados a essa jurisdição aprimorem conhecimentos específicos, necessários à concretização do direito. E, sem dúvida, a recorrência da matéria se deve à

[...]

⁶ Segundo Sergio Cavalieri Filho, ao tratar da origem e finalidade do Direito do Consumidor: “Somente na década de 60 é que o consumidor, realmente começou a ser reconhecido como sujeito de direitos específicos tutelados pelo Estado. Tem sido apontado como marco inicial desse novo direito a mensagem do Presidente Kennedy. Tudo começou com a revolta de americanos com as mortes provocadas por um problema no Ford Pinto. Nos anos 60, os americanos passaram a enfrentar forte concorrência dos carros japoneses. Diante do desafio, a Ford lançou o Ford Pinto, que bateu o record de menor tempo para a concepção de um novo veículo. Mas os engenheiros da Ford descobriram que o carro tinha um sério problema no tanque de combustível. Conseguiram uma forma de resolvê-lo e levaram a solução à diretoria, que decidiu não fazer nada. Como consequência, ocorreram vários acidentes, incêndios com dezenas de vítimas fatais, ensejando muita indignação dos consumidores, que pela primeira vez se reuniram para protestar. A transição de mera indignação para um movimento de protesto levou John Kennedy, presidindo a maior potência do mundo capitalista no pós-guerra, aos 15 de março de 1962, a encaminhar mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre a Proteção dos Interesses dos Consumidores (Special Message to the Congress on Protecting Consumer Interest), na qual afirma:

“Consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...] . Mas são o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos”. (grifo meu). (CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 5)

⁷ Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;
 II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
 III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
 IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
 V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.
 § 1º (Vetado).

sociedade de consumo inserta. Há uma enorme gama de “necessidades”⁸ criadas, desejos, crédito facilitado, acesso a bens e produtos sem dificuldades, afora aqueles serviços que são, efetivamente, fundamentais à satisfação das verdadeiras necessidades básicas, indispensáveis e ditos essenciais⁹ ao dia a dia, tais como transporte, energia, água, telefonia, alimentação. O consumo é inevitável em maior ou menor extensão. As relações travadas, por sua vez, guardam maior ou menor complexidade. O fato é que, inseridos nessas relações de consumo, algumas delas rotineiras e imperceptíveis, há situações de falhas e vícios a demandar, em caso de inexitosa a solução consensual, a busca da justiça.

O escopo da discussão que proponho é examinar a compatibilidade do uso dos juizados especiais para defesa dos direitos do consumidor, tendo em conta os princípios que o regem. Até que ponto a celeridade e simplicidade estão, aqui, a

⁸ Interessante a abordagem de Mário Ernesto Rene Schweriner que, tratando do comportamento do consumidor no artigo “Necejos de Consumo”, abordando necessidades, desejos, o essencial e o supérfluo” assim se manifesta: “Observe-se como necessidades e desejos são definidos por um dos maiores especialistas mundiais do marketing, Philip Kotler, em seu livro de referência “Administração de marketing”. Necessidade humana é um estado de privação de alguma satisfação básica. As pessoas exigem alimento, roupa, abrigo, segurança, sentimento de posse e auto-estima. Essas necessidades não são criadas pela sociedade ou empresas. Existem na delicada textura biológica e são inerentes à condição humana (Kotler, 1998, p. 27). E assim conceitua desejos: “Desejos são carências por satisfações específicas para atender às necessidades. Um norte-americano precisa de alimento e deseja um hambúrguer, batatas fritas e uma coca-cola [...] uma pessoa faminta da Ilha Maurício pode desejar mangas, arroz, lentilha e feijão (Kotler, 1998, p.27). E logo a seguir acrescenta um comentário defensivo eximindo os profissionais de marketing de criar necessidades ou que (em suas próprias palavras) o “marketing induz as pessoas a comprar coisas que não desejam (p. 28) E como proceder para diferenciar desejos dessas necessidades? O fato é que as necessidades são relativamente limitadas, universais e objetivamente demarcadas, os desejos são ilimitados pessoais e subjetivos, sendo sempre uma especificidade das necessidades; uma opção particular do indivíduo. Isso gera a insaciabilidade dos consumidores, pois uma vez que um desejo tiver sido satisfeito, outro já se encontra a espreita. E são precisamente tais desejos ilimitados à matéria-prima da qual se alimenta a sociedade de consumo para atizar os consumidores em direção a novos produtos e serviços permanentemente lançados no mercado para aplacar exatamente esses desejos sem fim [...]”. (SCHWERINER, Mário Ernesto Rene. Necejos de consumo. **Marketing**, São Paulo, v. 42, n. 434, p. 33-42, mar. 2009. Disponível em: <http://www2.espm.br/sites/default/files/pagina/estudos_espm_03_2009_necejos_de_consumo.pdf>. Acesso em: 2017).

⁹ O art. 22, do CDC dispõe, sem definir o que sejam, que os *serviços essenciais* devem ser adequados, eficientes, seguros e contínuos. Conforme Benjamin: “O Código não disse o que entendia por serviços essenciais. Essencialidade, pelo menos neste ponto, há que ser interpretada em seu sentido vulgar, significando todo serviço público indispensável à vida em comunidade, ou melhor, em uma sociedade de consumo. Incluem-se aí não só os serviços públicos stricto sensu (os de polícia, os de proteção, os de saúde), mas ainda os serviços de utilidade pública (os de transporte coletivo, os de energia elétrica, os de gás, os de telefone, os de correios)”. BENJAMIN, Antonio Hermann. **Comentários ao código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 645)

O art. 18, 3º, do CDC, faz menção a *produtos essenciais*, referindo, quanto a estes, que em caso de vício, o consumidor teria direito imediato a (I.) substituição por outro, (II.) devolução da quantia paga, ou (III.) abatimento proporcional do preço sem ter de aguardar os 30 dias que, de regra, os fornecedores possuem para saná-lo.

serviço da justiça. Em que medida a complexidade e a necessidade de produção de provas vão afastar dos juizados especiais a possibilidade de análise da demanda? Em que medida podemos mitigar a ampla defesa, em busca da efetividade da justiça, em prol do consumidor?

2 DIREITO DO CONSUMIDOR COMO GARANTIA FUNDAMENTAL. DO ACESSO À JUSTIÇA E BUSCA DE PROTEÇÃO JUDICIÁRIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO E SUA EXECUÇÃO

Segundo o art. 1º, da Constituição Federal, a República Federativa do Brasil constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos, dentre outros, a cidadania e a dignidade da pessoa humana¹⁰. Quando a Constituição Federal trata, logo a seguir, dos direitos e garantias fundamentais, diz que incumbe ao Estado promover a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII).

Sem dúvida, “A inclusão da matéria atinente à proteção do consumidor na Constituição, conforme leciona Norbert Reich¹¹ coaduna-se com a função do Estado em intervir em situações de desigualdade e desequilíbrio social que não poderiam ser satisfatoriamente acomodadas ou corrigidas com o uso de instrumentos meramente políticos ou econômicos”¹².

São travados debates no mundo jurídico, considerando que o objetivo das normas deve ser o atendimento das necessidades do ser humano, na sua completude e na sua dimensão social. São incessantes e amplos os debates, nas mais diversas searas do direito. Mas as relações de consumo, dentro do contexto histórico em que vivemos, ganham especial relevância.

No dizer de Bruno Miragem¹³,

A referência a um novo sujeito de direitos, o consumidor, é antes de tudo, o reconhecimento de uma posição jurídica da pessoa numa determinada relação de consumo, e a proteção do mais fraco (princípio do *favor debilis*). A rigor, todas as pessoas são em algum tempo, ou em um dado número de relações jurídicas, consumidoras. Nesta perspectiva, a caracterização dos direitos do consumidor como direitos humanos, revela o reconhecimento jurídico de uma necessidade humana essencial, que é a necessidade do

¹⁰ Ingo Wolfgang Sarlet propõe uma conceituação jurídica de dignidade da pessoa humana: “a qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos”. (SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001. p. 60),

¹¹ REICH, Norbert. **Mercado y derecho: teoría y praxis del derecho económico em la Republica Federal Alemanha**. Tradução de Antoni Font. Barcelona: Ariel, 1985. p. 175,

¹² EFING, Antonio Carlos. **Direito do consumo**. Curitiba: Juruá, 2011. p. 28

¹³ MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 38.

consumo.

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor decorre do princípio da isonomia e tem o nítido propósito de restabelecer o equilíbrio contratual. O consumidor foi identificado como sujeito à proteção especial. Aqui importa destacar a lição de Claudia Lima Marques¹⁴:

Daí a importância do elemento vulnerabilidade na interpretação finalista do art. 2º, do CDC. A interpretação finalista, que defendo, tem sua base na vulnerabilidade (presumida ou comprovada) do sujeito de direitos tutelado e restringe conscientemente a figura do consumidor stricto sensu àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família e permite a equiparação dos arts. 17 e 29 do CDC somente com base em prova da equiparação. Consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável. O sistema do CDC, em minha opinião, foi construído para o fim especial de proteger os vulneráveis, os diferentes, os mais fracos, e sua origem constitucional deve ser o guia de sua interpretação: um direito do consumidor efetivo, que concretize direitos humanos, direitos fundamentais, direitos subjetivos para o mais fraco que mereceu receber esta tutela especial constitucional, o consumidor pessoa física.

Em síntese: é esse o sujeito que queremos, em especial, tutelar e ofertar-lhe a possibilidade de concretizar direitos, dando acesso à justiça.

O Min. Herman Benjamin, em brilhante passagem no REsp 347.752-SP, assim se manifesta:

Referentemente à cláusula constitucional que dispõe que é dever do Estado proteger o sujeito vulnerável na relação jurídica de consumo, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu, entre seus direitos básicos, o 'acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos' e à 'facilitação da defesa' desses mesmos direitos (art. 6º, VII e VIII). 5. O acesso à justiça não é garantia retórica, pois de sua eficácia concreta depende a realização de todos os outros direitos fundamentais. Na acepção que lhe confere o Estado Social, a expressão vai além do acesso aos tribunais, para incluir o acesso ao próprio Direito, ou seja, a uma ordem jurídica justa (=inimiga dos desequilíbrios e avessa à presunção de igualdade), conhecida (= social e individualmente reconhecida) e implementável (=efetiva). [...].¹⁵

Ou seja, o direito tem de ser concretizado, não bastando que seja formalmente reconhecido.

¹⁴ MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 413.

¹⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 347.752-SP. Segunda Turma. Relator: Ministro Antonio Hermann Benjamin. **Dje** 4 nov. 2007.

Segundo Mauro Cappelletti¹⁶,

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Nessa linha, Mauro Cappelletti identifica barreira ou um fator complicador para o acesso à justiça justamente os casos em que há autores individuais e suas pequenas causas, em que figuram como reclamados grandes organizações. Aponta alguns caminhos a serem traçados, tais como eliminar a representação por advogados em certos procedimentos, o uso de ações coletivas em detrimento das individuais, concessão de assistência judiciária para os pobres.

Certo é que nesse caminho trilha o Código de Defesa do Consumidor. Prevê no art. 4º, que “a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”. Ainda, o dispositivo legal impõe atendimento a diversos princípios, dentre eles: princípios da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo); princípio da defesa do consumidor pelo Estado (art. 4º, inciso II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor e VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo); princípio da boa-fé objetiva e princípio do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, princípio da informação e educação (art. 4º, IV); princípio da confiança ou princípio da segurança e qualidade (art. 4º, V); princípio da coibição e repressão de abusos (art. 4º, VI); princípio da racionalização e melhoria dos serviços públicos (art. 4º, VII) .

Não bastam, como dito, normas e princípios. Há que se por em prática a

¹⁶ CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 12.

Política Nacional das Relações de Consumo.

Nesse sentido, dispõe o art. 5º, do CDC, que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com os seguintes instrumentos: I. Manutenção de assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor carente; II. Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor no âmbito do Ministério Público; III. Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo; IV. Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo; V. Concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

É nesse contexto, então, que se insere o Juizado Especial como alternativa para solução de conflito de consumo: uma forma não onerosa, por vezes sem necessidade de advogado, com rito célere e desprovido de formalidade.

2.1 JUIZADOS ESPECIAIS COMO INSTRUMENTO PARA SOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO. PRINCÍPIOS. PROCEDIMENTO. COMPETÊNCIA

2.1.1 *Princípios dos Juizados Especiais*

O art. 98, I, da CF, dispõe de forma clara, que a União, o Distrito Federal, Territórios e Estados criariam Juizados Especiais formados por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para conciliação, o julgamento e execução e, no que tange aos Juizados Especiais Cíveis, adstritos a causas de menor complexidade, processadas mediante procedimento oral e sumaríssimo. A Lei 9.099/95 trata especificamente dos Juizados Especiais Cíveis do art. 1 ao 59. Os demais dispositivos versam sobre os Juizados Especiais Criminais. Quanto às normas posteriores que tratam dos Juizados, a Lei 10.259/01 versa sobre os Juizados Especiais Federais e a Lei 12.153/09 sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública. As Leis dão base ao Sistema dos Juizados Especiais.

A intenção é tratar do Juizado Especial Cível pois a este estão atreladas a grande parte das demandas consumeristas.

2.1.2 Dos Princípios

O art. 2º da Lei 9.099/95 insere nas disposições gerais, assim dispõe: “O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação”.

O objetivo da Constituição Federal e da Lei foi fazer dos Juizados Especiais um meio acessível, rápido e eficaz, com procedimento descomplicado em ambiente não formal. Foi ofertar ao cidadão uma porta acolhedora, capaz de lidar com o pequeno conflito, singelo por natureza, de modo efetivo. Nasceu, com força constitucional, um espaço onde os pequenos litígios devem ser tratados e resolvidos com eficiência.

Sua origem, e aqui destacando que o nascedouro dos Juizados, então chamados de Juizados de Pequenas Causas, foi justamente no Estado do Rio Grande do Sul. O Tribunal de Justiça, juntamente com a AJURIS (Associação dos Juizes do RS), de modo precursor, adotaram um projeto piloto, em 1982, na Comarca de Rio Grande com o então magistrado Antonio Guilherme Tanger Jardim, cujo objetivo era trazer ao judiciário demandas que até então ficavam a mercê da justiça. Os chamados Conselhos de Conciliação não só atingiram seu objetivo como consolidaram um novo sistema. Segundo Pedro Manuel de Abreu ¹⁷:

como já demonstrado, a experiência dos juizados de pequenas causas nasceu de uma práxis da magistratura gaúcha, rompendo com o imobilismo de um sistema de justiça burocrático, conservador, lento, caro e inacessível. O êxito desse ensaio absorvido rapidamente pela sociedade, pelos juizes e pela instituição ultrapassou as fronteiras regionais, frutificando em outros Estados da Federação. De uma prática informal, empírica, assumiu foro institucional com a edição de lei regulamentadora, a qual, por sua absoluta força criativa gerou reflexos profundos no âmbito do processo e na democratização do Judiciário, abrindo espaço para concretização da cidadania.

Problemas singelos, que não eram levados ao Judiciário justamente por sua suposta pequenez e, por isso, não merecedores da devida atenção ou toda a formalidade do processo judicial tradicional, ganharam acolhida. Foi constatado que havia uma desproporção entre o custo do processo e o valor da pretensão na demanda. Esses problemas menores, de inexpressivo ou pouco valor econômico,

¹⁷ ABREU, Pedro Manuel de. **Acesso à Justiça e Juizados Especiais**: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil. 2. ed. [s.l.]: Conceito, 2008. p. 184

entretanto, evidentemente mereciam uma forma rápida, simples e descomplicada de solução. E a solução passava, antes de tudo, pela rápida dedução da pretensão pela própria parte (aí a oralidade) sem necessidade de advogado (simplicidade) e um terceiro conciliador, a exercer o relevante papel de intermediar o conflito, visando à conciliação.

Feita essa breve digressão, necessária para entendimento do nascedouro dos Juizados, é de suma importância a compreensão dos critérios orientadores dos juizados para, então, utilização adequada desse instrumento importante de solução de litígios de consumo.

De pronto, afastam-se demandas complexas, pois o sistema não se presta para conjecturas extensas, digressões prolixas, petições elaboradas e análise de teses jurídicas, sob pena de grave comprometimento da agilidade e celeridade esperadas.

Assim sendo, o primeiro filtro de competência é justamente a análise da complexidade, conforme art. 3¹⁸. Aliás, a complexidade da causa motiva a extinção do processo, sem julgamento de mérito, na forma do art. 51, II¹⁹ da Lei²⁰.

¹⁸ Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;

II - as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

III - a ação de despejo para uso próprio;

IV - as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

§ 1º Compete ao Juizado Especial promover a execução:

I - dos seus julgados;

II - dos títulos executivos extrajudiciais, no valor de até quarenta vezes o salário mínimo, observado o disposto no § 1º do art. 8º desta Lei.

¹⁹ Extingue-se o processo, além dos casos previstos em lei [...] II. quando inadmissível o procedimento instituído por esta Lei ou seu prosseguimento, após a conciliação.

²⁰ A propósito, os magistrados Adair Philippsen e Artur Arnildo Ludwig, exemplificam, com base na jurisprudência, os pedidos de natureza complexa, nas páginas 169 e seguintes da obra citada: quando há necessidade de perícia contábil (RJE 16/36, 17/73); prova pericial (16/36, 17/74, 20/60, 21/59); perícia médica (Cco 97.000813-9, TJSC, 2ª Câmara. Cív. Rel. Des. Nelson Schaefer Martins, 10/04/97); perícia de grande complexidade (TJJERJ 1/78); exame pericial pelo sistema tradicional (RJJERJ 1/10); elementos de convicção técnico-especializados (RJE 25/53) como, por exemplo, para eventual fraude em medidos de consumo de eletricidade (RJJERJ 1/61) ou para a ocorrência de irregularidade no relógio medidor de consumo (RJJERJ /86) ou para definição da origem de infiltração de umidade em apartamento (RJE 36-37/67). No entanto, “as limitações do sistema devem ser entendidas em benefício do Direito e da Justiça como valores maiores, não podendo servir de arrimo a quem postula por provas técnicas inviáveis nos JeCs, procrastinando o feito. A extinção sugerida é remédio a ser usado com moderação, no interesse de ambas as partes e na impossibilidade de alcançar-se a verdade por outros caminhos” (RJE 16/36). (PHILIPPSEN, Adair; LUDWIG, Artur Arnildo. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004).

Há que se ter em conta permanentemente, no estudo dos Juizados Especiais, seus princípios informativos, na lei chamados de critérios orientadores.

O primeiro dos princípios (ou critérios) posto na Lei é a oralidade. Num sentido bastante leigo e portanto de fácil compreensão, a oralidade é o predomínio da palavra oral, é a desnecessária materialização escrita em alguns atos que, na justiça comum, seriam obrigatoriamente escritos. Prestigia-se, portanto, a palavra oral, em detrimento da escrita, formal e distante.

Uma das razoáveis justificativa é a aproximação do julgador das partes. Ao colher a prova, o juiz forma sua convicção a partir da percepção direta daquilo que viu, ouviu e sentiu.

Ao tratar do critério da oralidade, Maria do Carmo Honório²¹ cita o Italiano Mário Pagano:

na viva voz fala também a fisionomia, os olhos, a cor, o movimento, o tom da voz, o modo de dizer, e tantas outras pequenas circunstâncias diversas, as quais modificam e desenvolvem o sentido das expressões gerais e lhes subministram outros tantos indícios a favor ou contra a afirmação da palavra... Todos os sinais indicados se perdem na escrita muda, e faltam ao juiz os mais claros e seguros argumentos.²²

Rui Portanova²³, ao abordar os princípios relacionados à prova, refere que do princípio da oralidade decorrem os subprincípios da imediatidade, da concentração, da identidade física do juiz e da irrecorribilidade das decisões interlocutórias. Extremamente adequadas as considerações traçadas, que se coadunam perfeitamente com o rito do juizado especial e o que se pretende tratar:

Considerando seu objetivo, qual seja que as partes produzam suas provas oralmente, há necessidade da atuação imediata do juiz. É o princípio da imediatidade: o juiz atuando sem intermediários, colhe a prova oral direta, efetiva e concretamente. Interessa à oralidade, ainda, que a prova colhida imediatamente pelo juiz, permaneça presente em sua mente. Daí o princípio da concentração, que objetiva que todos os atos dêem-se o mais proximamente uns dos outros, se possível até no mesmo dia. Para não haver dispersão dos atos, evita-se que eventuais desconformidades contra atos judiciais interlocutórios tenham efeito suspensivo: é o princípio da irrecorribilidade das interlocutórias. A finalidade máxima dessa corrente de

²¹ HONÓRIO, Maria do Carmo. Os critérios dos Juizados Especiais e o novo CPC. In: LINHARES, Erick (Coord.). **Juizados Especiais e o novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2012. p. 43.

²² Considerações sobre o processo criminal, cap XXI, apud Chiovenda, Giuseppe. Instituições de Direito Processual Civil, São Paulo : Saraiva, 1969, v. III, p. 47 (tradução da 2ª edição italiana por J. Guimarães Menegale). (Ibid.).

²³ PORTANOVA, Rui. **Princípios do processo civil**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1995. p. 221

princípios é que haja identidade física do juiz, ou seja, o mesmo juiz que colheu a prova oral prolate a sentença”.

Como se verá a seguir, no rito do juizado especial a oralidade é destaque: nas duas audiências previstas há possibilidade plena de que – não só o juiz se beneficie com a possibilidade de formação de convicção com base no que colhe – mas as partes dialoguem sem interposta pessoa.

Vinculado à oralidade está a economia processual. Diz com a agilização do procedimento. Nos juzgados, o procedimento é percorrido de forma não solene sem prejuízo do atendimento de sua finalidade.

De forma muito clara aparece o princípio da oralidade na lei, a exemplificar:

art. 14, § 3^{o24}: possibilita que o pedido inicial seja feito de modo oral no balcão do cartório do juizado especial pela própria parte. Será reduzido a termo pelo servidor capacitado, de modo resumido. O servidor deve ter a habilidade e técnica necessárias para captar a pretensão da parte e apontá-la, a partir dos fatos noticiados, formulando o pedido pertinente. Em nome da efetividade, há possibilidade de uso de formulários padrões, de acordo com o tipo de demanda.

Art. 9 § 3^{o25} : também retrata o princípio da oralidade, pois possibilita que a parte dê mandato verbal ao advogado, salvo quanto aos poderes especiais. Apenas estes devem vir outorgados por procuração escrita.

Art. 30²⁶ e 49²⁷: previsão de contestação oral, tal como embargos de declaração.

Art. 28²⁸: a prova testemunhal colhida não precisa ser reduzida a termo.

Art. 29²⁹: questões processuais são decididas de plano.

Art. 35, § único³⁰: relatório informal de inspeção judicial.

Art. 52, IV³¹ : o pedido de execução de sentença pode ser verbal.

²⁴ Art. 14. O processo instaurar-se-á com a apresentação do pedido, escrito ou oral, à Secretaria do Juizado.

[...]

§ 3º O pedido oral será reduzido a escrito pela Secretaria do Juizado, podendo ser utilizado o sistema de fichas ou formulários impressos.

²⁵ Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

[...]

§ 3º O mandato ao advogado poderá ser verbal, salvo quanto aos poderes especiais.

²⁶ Art. 30. A contestação, que será oral ou escrita, conterà toda matéria de defesa, exceto arguição de suspeição ou impedimento do Juiz, que se processará na forma da legislação em vigor.

²⁷ Art. 49. Os embargos de declaração serão interpostos por escrito ou oralmente, no prazo de cinco dias, contados da ciência da decisão.

²⁸ Art. 28. Na audiência de instrução e julgamento serão ouvidas as partes, colhida a prova e, em seguida, proferida a sentença.

²⁹ Art. 29. Serão decididos de plano todos os incidentes que possam interferir no regular prosseguimento da audiência. As demais questões serão decididas na sentença.

³⁰ Art. 35. Quando a prova do fato exigir, o Juiz poderá inquirir técnicos de sua confiança, permitida às partes a apresentação de parecer técnico.

Parágrafo único. No curso da audiência, poderá o Juiz, de ofício ou a requerimento das partes, realizar inspeção em pessoas ou coisas, ou determinar que o faça pessoa de sua confiança, que lhe relatará informalmente o verificado.

Já os princípios da simplicidade e informalidade se relacionam. Levando em conta que os juizados especiais contam com conciliadores e juízes leigos, auxiliares da justiça (art. 5, da Lei 9099/95), é dado a estes o papel importante de informar as partes no início da sessão, de forma imparcial e clara, como se dá o procedimento ou a tramitação do processo, explicar acerca da conciliação e composição, estimulando a conciliação como meio de resolução do conflito³². O princípio da informalidade possibilita um clima de pacificação: esclarecimento das partes, estímulo ao diálogo e ponderações. Além disso, a forma fica relegada para segundo plano, pois “os atos processuais serão considerados válidos sempre que preencherem as finalidades para os quais foram realizados”, conforme art. 13 da Lei.

O informalismo aqui se presta para por em prática a possibilidade de dar efetividade ao direito. Os auxiliares da justiça, que não são juízes togados, devem estar devidamente capacitados e desprovidos de tecnicismo e pompas. O olhar pragmático deve preponderar. Na esteira das modernas orientações processuais³³, a conciliação é uma alternativa pertinente, pacificadora e que no mais das vezes satisfaz o interesse das partes. O fato de não haver decisão imposta por sentença já é capaz de dar a sensação de empoderamento. Ser agente ativo, construtor da solução da demanda, gera algum conforto. O fato de as partes bem manejarem seus argumentos e criar o “resultado” para aquele determinado caso concreto traz um possível sentimento de alívio, pois o inicial confronto não findou com um ganhador

³¹ Art. 52. A execução da sentença processar-se-á no próprio Juizado, aplicando-se, no que couber, o disposto no Código de Processo Civil, com as seguintes alterações:

[...]

V - não cumprida voluntariamente a sentença transitada em julgado, e tendo havido solicitação do interessado, que poderá ser verbal, proceder-se-á desde logo à execução, dispensada nova citação;

³² A propósito vale consultar o Manual de Mediação Judicial, disponível na íntegra no site do Conselho Nacional de Justiça (<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>): Trata-se de texto de apoio aos cursos de técnicas e habilidades em mediação de conflitos, com importantes considerações, de extrema utilidade para todos que atuam na área.

³³ No CPC 2015 a conciliação está inserta e nitidamente há incentivo à solução consensual do conflito. Nesse sentido, Daniel Amorim Assumpção Neves, ao comentar o art. 359, em que há previsão legal de que o juiz tente conciliar as partes independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos: “[...] A previsão é importante porque ressalta que mesmo já tendo sido tentada a forma de solução consensual não há porque o juiz não a tentar novamente. Até porque, dentro da normalidade, a audiência de conciliação e mediação não terá sido realizada perante o juiz da causa, que em contato com as partes terá sua primeira chance de solucionar o conflito de forma consensual. Por outro lado, já tendo sido produzida alguma espécie de prova antes da audiência (documental, pericial, inspeção judicial), é possível que a posição das partes se altere com relação à anterior tentativa de transação. É por essa razão, inclusive, que a forma consensual do conflito poderá ocorrer mesmo depois da produção da prova oral.” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo CPC Comentado**. São Paulo: JusPODIVM, 2016. p. 629)

da disputa. Para isso, a participação e cooperação das partes é fundamental³⁴. Afora a extinção do feito, a conciliação é capaz de provocar, no mínimo, uma reflexão sobre a conduta do cidadão comum, nas suas mais diversas formas de atuação social. Quer dizer: um repensar o diálogo e a busca do consenso antes do judicialização de novas demandas. Um verdadeiro ato de exercício da cidadania.

O informalismo viabiliza uma aproximação das partes, palavras são desprovidas de tecnicidade, linguagem direta e uma boa dose de afeto (porque não?) podem levar ao acordo, êxito da conciliação e extinção do processo com efetiva satisfação das partes.

Quanto à celeridade nada mais é do que a pronta ou mais rápida resposta possível ao que se pede. Como norma, após o pedido inicial, de pronto deve ser designada a audiência de conciliação. É da essência dos juizados os propósitos de conciliar e transacionar.

A celeridade aparece na Lei nos artigos 17³⁵, art. 18,§ 2º³⁶, art. 23³⁷, art. 28³⁸, art. 34, § 2º³⁹, art. 35,§ único⁴⁰, art. 53,§ 2º⁴¹.

³⁴ Aqui podem ser destacados os movimentos institucionais pela conciliação, incluindo aí iniciativa do CNJ (Conselho Nacional de Justiça). O movimento pela conciliação é programa permanente, implementado em 2006 e teve por objetivo “alterar a cultura da litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante a construção de acordos”. O movimento tem por missão “contribuir para a efetiva pacificação de conflitos, bem como para a modernização, rapidez e eficiência da justiça brasileira.” Em âmbito nacional, o CNJ promove anualmente a semana da conciliação, envolvendo todos os tribunais do país, a sociedade como um todo e, por consequência, uma gama extensa de operadores do direito. Em 2010, com o crescimento das demandas internas sobre o tema, foi editada a Resolução 125, que dispôs sobre a *política Judiciária de tratamento adequado dos Conflitos de Interesse no âmbito do Poder Judiciário*. Dita Resolução determinou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) espaço importante que, além de atender e orientar os cidadãos, concentra as atividades relacionadas a gestão de audiências e auxiliares da justiça (conciliadores e mediadores). Além da Res. 125, o Conselho também publicou a Recomendação 50/2014, para estimular e apoiar os tribunais na adoção das técnicas consensuais de resolução de conflitos. (Fonte: site CNJ – www.cnj.jus.br)

³⁵ Art. 17. Comparecendo inicialmente ambas as partes, instaurar-se-á, desde logo, a sessão de conciliação, dispensados o registro prévio de pedido e a citação.

Parágrafo único. Havendo pedidos contrapostos, poderá ser dispensada a contestação formal e ambos serão apreciados na mesma sentença.

³⁶ Art. 18. A citação far-se-á: [...] § 2º Não se fará citação por edital.

³⁷ Art. 23. Não comparecendo o demandado, o Juiz togado proferirá sentença.

³⁸ Art. 28. Na audiência de instrução e julgamento serão ouvidas as partes, colhida a prova e, em seguida, proferida a sentença.

³⁹ Art. 34. As testemunhas, até o máximo de três para cada parte, comparecerão à audiência de instrução e julgamento levadas pela parte que as tenha arrolado, independentemente de intimação, ou mediante esta, se assim for requerido.

[...]

§ 2º Não comparecendo a testemunha intimada, o Juiz poderá determinar sua imediata condução, valendo-se, se necessário, do concurso da força pública.

⁴⁰ Art. 35. Quando a prova do fato exigir, o Juiz poderá inquirir técnicos de sua confiança, permitida às partes a apresentação de parecer técnico.

Esses são, portanto, em suma, os critérios que regem os Juizados Especiais. Sua estrita observância contribui decisivamente para que se atinja a sua verdadeira concepção: justiça acessível, célere e informal.

2.1.3 Procedimento dos Juizados Especiais – Lei 9.099/95

A Lei 9.099/95 traz de forma muito clara o rito nos juizados especiais. Em apertada síntese, o rito constitui-se do pedido inicial, audiência de conciliação e audiência de instrução e julgamento, onde concentram-se contestação e todos os atos instrutórios. Dissecamos a seguir aspectos peculiares e relevantes.

Interposta a ação, que pode iniciar por um pedido, pela própria parte, no balcão dos juizados especiais, é designada audiência de conciliação. A parte simplesmente chega no cartório e narra os fatos e o que entende por fundamentos, formulando seu pedido, sendo que ao servidor do cartório compete colhê-lo e, de forma precisa e sintetizada, reduzi-lo a termo. No mesmo ato, independentemente de distribuição, é designada a data da primeira audiência, de conciliação. A Lei dispõe que esse primeiro ato se dá nos 15 dias subsequentes.

São conhecidas as enormes dificuldades de cumprimento dos prazos dispostos na Lei 9.099/95, bastante exíguos, prazos estes que tem justamente como objetivo alcançar a celeridade. De qualquer sorte, na medida do possível, as audiências são realizadas em datas próximas, mormente em locais onde há uma estrutura adequada do Juizado Especial.

Vê-se, de pronto, que não há um juízo de admissibilidade do pedido inicial pelo magistrado. Não se exige rigor formal e, do ponto de vista do efetivo acesso à justiça, há absoluta flexibilidade, ao menos até o momento do chamamento da parte contrária para a audiência de conciliação. Diferentemente do procedimento na justiça comum, não há uma prévia avaliação do magistrado dos requisitos da petição

Parágrafo único. No curso da audiência, poderá o Juiz, de ofício ou a requerimento das partes, realizar inspeção em pessoas ou coisas, ou determinar que o faça pessoa de sua confiança, que lhe relatará informalmente o verificado.

⁴¹ Art. 53. A execução de título executivo extrajudicial, no valor de até quarenta salários mínimos, obedecerá ao disposto no Código de Processo Civil, com as modificações introduzidas por esta Lei. § 1º Efetuada a penhora, o devedor será intimado a comparecer à audiência de conciliação, quando poderá oferecer embargos (art. 52, IX), por escrito ou verbalmente.

§ 2º Na audiência, será buscado o meio mais rápido e eficaz para a solução do litígio, se possível com dispensa da alienação judicial, devendo o conciliador propor, entre outras medidas cabíveis, o pagamento do débito a prazo ou a prestação, a dação em pagamento ou a imediata adjudicação do bem penhorado.

inicial.

A Lei não prevê qualquer tipo de pedido liminar. Muito embora tal omissão, vem se entendido já há muito pelo cabimento de tais pedidos, quando evidenciado prejuízo à parte e já embasada a pretensão dos documentos necessários à avaliação e compreensão do pedido. Assim, tem-se admitido pedidos liminares, mormente em casos em que o consumidor, vulnerável por presunção e hipossuficiente, consegue demonstrar sem muito esforço a necessária e urgente tutela. São frequentes pedidos de restabelecimento de serviços essenciais (água, luz, telefonia) ou pedidos de exclusão de inscrições negativas em órgãos de cadastro de devedores. Vê-se que tais pedidos não demandam muita prova, tampouco revestem-se de complexidade.

Por toda principiologia do juizado, há que se ter muita cautela para deferimento de medidas liminares, até porque – é sabido – descabe qualquer recurso do deferimento do pedido, ao menos no que toca a Lei 9.099/95. Já a Lei 12.153/09 trouxe expressamente a possibilidade de concessão de providências cautelares e antecipatórias que, em caso de deferimento, desafiam recurso. Todavia, não será objeto de nossa análise.

A sessão de conciliação, primeiro ato em que as partes ficam frente a frente, é presidida por conciliador ou juiz leigo. Obviamente que o juiz togado pode conduzir o ato mas é da essência dos juzizados a utilização dos auxiliares da justiça, justamente como forma de ampliar o atendimento à população e, também, por outro lado, de aproximação das partes com aquele que conduz o ato. Sendo membro da comunidade e com capacitação específica para conciliar, ao auxiliar da justiça incumbe esclarecer às partes sobre as vantagens da conciliação (art. 21, Lei JEC).

Sabe-se que para conciliar algumas habilidades específicas são necessárias e, na medida em que desenvolvidas e capacitados os auxiliares da justiça, crescem os números de conciliações exitosas. Aumentam os índices positivos e, sem dúvida, o resultado prático, é de grande valia. Chegar ao consenso tem um valor subjetivo. Foge-se da decisão impositiva da sentença, exarada pelo magistrado, na sua função de dizer o direito.

Aliás, tem-se que educar a sociedade para o diálogo e a conciliação seria o caminho mais adequado. Justamente porque as partes, ainda que exitosas nas suas demandas, raramente tem a sensação de que venceram o conflito.

Das notas introdutórias ao Manual de Mediação Judicial (já citado), por Emmanoel Campelo Pereira de Souza,⁴² colho:

A mera concepção de que um conflito pode ser 'vencido' merece revisão. [...]

De fato, partes vencedoras de uma disputa frequentemente se sentem perdedoras em razão do tempo, das custas e, principalmente, da perda de vínculo. Este último item para muitos dos maiores litigantes no nosso país é especialmente precioso, pois a perda de vínculo com um consumidor envolve necessidade de dispêndio com marketing para repor o cliente perdido e o prejuízo decorrente da imagem da marca. Não restam dúvidas de que um litígio gera adversários de grande animosidade e pode destruir as relações entre os envolvidos.

Como bem indicado pelo Min. Marco Aurelio Gastaldi Buzzi [...] faz-se necessário adotar novas práticas para uso eficiente dos recursos materiais e humanos do Poder Judiciário. Esta decisão envolve eminentemente nova cultura e novas políticas institucionais: perceber que pode haver ganho com a participação em mediações e conciliações, tratando estas como uma oportunidade de crescimento, amadurecimento ou até mesmo para empresas de marketing direto e de aproximação com o consumidor. Ganham os envolvidos, que constroem suas próprias soluções satisfatórias; ganham as famílias, que estabilizam seus sistemas familiares; e ganham as empresas, que preservam seu maior patrimônio: o cliente.

Assim sendo, o nível de engajamento dos magistrados, conciliadores, advogados, servidores na criação de ambientes não adversariais, refletirá, por certo, no maior êxito de conciliações. A mudança da cultura do litígio, no entanto, é sabidamente lenta e gradual. Mas há que se investir, é certo, nessa primeira fase do procedimento. Deve-se envidar esforços para conciliar e não tornar o ato previsto no procedimento mera formalidade inútil e desarrazoada.

Pois bem. Realizado o acordo, é levado ao magistrado, para homologação e o processo é extinto. O acordo deve ser redigido de modo claro, contendo a obrigação da parte, viabilizando a execução sem entraves.

Inexitoso o acordo, é designada audiência de instrução e julgamento, caso inviável a sua realização de imediato. Via de regra, não o é. A praxe é que novo ato seja realizado. Por disposição legal, teria de ser designado para os próximos 15 dias subsequentes. Todavia, pelas mesmas razões já expostas, há dificuldades enormes do cumprimento destes prazos processuais. O ato é presidido por Juiz Leigo e é nesta oportunidade que haverá contestação (com ou sem contrapedido) e são produzidas as provas. Instaurada a audiência de instrução, renova-se a proposta

⁴² SOUZA, Emmanoel Campelo Pereira de. Notas introdutórias. In: MANUAL de mediação judicial. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>. Acesso em: 2017.

conciliação. Não raro, nessa segunda oportunidade, as partes acordam, pois já amadureceram a ideia da controvérsia posta, relevando questões e vislumbrando os aspectos positivos do encerramento da lide.

O rito, como se vê, é simples e sem complexidades.

Há, todavia, inúmeras questões a abordar. Algumas delas, importantes para a temática apresentada, são de valia para compreensão das razões pelas quais em determinados casos o Juizado Especial é incompatível para demandas consumeristas. Sem qualquer pretensão de esgotamento da matéria, devem ser destacados alguns pontos fundamentais, sempre levando em conta que a dinâmica da sociedade moderna é capaz de alterar os enfoques necessários para exame das questões. Assim, há que se ter em conta que a Lei, de 1995, passados mais de 20 anos, há de ser interpretada de modo a atender seus princípios – ou critérios orientadores - basilares.

Quando do nascedouro do juizado, a ideia era a apresentação do pedido de modo mais simples possível (art. 14), sem a anexação de nenhum documento a elucidar ou fundamentar o pedido. O propósito era levar apenas à audiência de instrução os embasamentos probatórios, porque, para conciliação, em tese, não seriam necessários maiores elementos de prova. A intenção era de que as partes chegassem ao ato ainda desarmadas, apenas dispostas a ajustar interesses, com base nas narrativas apresentadas. Necessário, para tanto, tão só o pedido sucinto, de forma simples e linguagem acessível. Aliás, as demandas que na origem eram as mais frequentes nos juizados até mesmo não comportavam maior extensão de provas ou debate. Eram singelas por natureza.

Já há algum tempo, levando em conta a natureza das demandas, a questão ganhou outros contornos. As causas que dizem respeito às relações de consumo são, sem sombra de dúvidas, a maior parte das demandas no JEC⁴³. Em especial,

⁴³ De se destacar, no ponto, pesquisa recente levada a cabo pelo Conselho Nacional de Justiça, publicada no site (PERFIL do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/b5b551129703bb15b4c14bb35f359227.pdf>>. Acesso em: 2017) A pesquisa tinha como objetivos gerais o acesso à justiça no Brasil e a litigância nos juizados especiais cíveis, e traçou o perfil dos conflitos submetidos aos juizados especiais cíveis em cinco capitais brasileiras, uma em cada região do país (Belém, Campo Grande, Florianópolis, São Luís e São Paulo). Quanto aos conflitos que chegam aos juizados, assim constou, p. 55: “Como se adiantou, as demandas propostas nos juizados especiais cíveis versam, em sua maioria, sobre questões derivadas de relações de consumo (propostas por pessoa física contra pessoa jurídica) dado que – como dito – não é novidade”. Quanto à matéria específica mais comum: serviços bancários, em primeiro lugar, seguido de serviços de telefonia e, logo em seguida, planos de saúde e transporte aéreo, em terceira posição. Quanto às categorias de

as que dizem respeito às prestações de serviços essenciais (telefonia, internet, energia elétrica, água), vícios de produtos e de serviços ocupam em larga escala a atividade dos juizados especiais. Os contratos citados, via de regra, são de adesão ou por adesão.

O pedido inicial – ainda que desnecessário o preenchimento dos requisitos da petição inicial (art. 319, NCPC), deve guardar uma descrição dos fatos de modo a possibilitar a correta identificação da parte autora pelo réu. Os contratos reclamados devem estar identificados, os vícios devem estar apontados de forma precisa. Isso porque o réu, inexistente a conciliação e na audiência de instrução, deve contestar o feito e, portanto, deve ter elementos mínimos para defesa. Veja-se que aqui o fornecedor está lidando com uma gama enorme de consumidores, diante da massificação das relações. Portanto, substratos devem ser fornecidos para que possa identificá-lo com êxito, dentre os usuários de seu serviço/consumidor de seus produtos.

Portanto, a primeira cautela devida, atinente ao pedido, é possibilitar a identificação do consumidor, pelo réu, para que este possa não só trabalhar na busca da solução do conflito como também exercer sua defesa com plenitude. Em termos práticos, o consumidor autor deve informar seus dados pessoais, incluindo número de seu Cadastro de Pessoa Física, importante para, numa gama enorme de usuários de um serviço, individualizá-lo; trazer as informações que estiverem ao seu alcance, sobre a contratação reclamada, especificações do produto ou serviço. Enfim, deve colacionar aos autos as informações que possuir, dando instrumentos ao julgador para bem avaliar a demanda. Por mais incrível que possa parecer, uma das dificuldades do julgador no juizado especial é, justamente, a precária instrução dos processos e a pobreza de elementos para a formação da convicção.

Daí porque – de se destacar – ser de grande valia a coleta, na audiência de instrução, dos depoimentos pessoais, oportunidade em que o julgador pode, independentemente de requerimento para tanto, ouvir as partes e extrair alguns elementos aclaradores da relação jurídica posta.

causas de pedir fáticas mais comuns em demandas de consumo (p. 62 consta tabela na íntegra), constou, em tabela, consoante percentuais apurados: cobrança indevida (20,66%), não pagamento de indenização do DPVAT (14,05%), vício de produto ou serviço (9,92%), inscrição em cadastro de inadimplentes (8,82%), cobrança abusiva (6,34), negativa da tratamento de saúde (5,23%), descumprimento de contrato pelo fornecedor (4,96), correções decorrentes de planos econômicos (4,13%), não entrega de produto (3,03%), movimentação indevida de conta corrente (2,75), cancelamento de serviço (2,75) para citar apenas os primeiros.

O procedimento do juizado especial, inserto nos artigos 14 a 46, como visto, prevê atos concentrados, visando justamente acelerar a solução do litígio. O rito foi desenhado para que não haja dilação temporal: da primeira audiência, onde o objetivo é a conciliação, passa-se à audiência de instrução e julgamento, onde, via de regra, é colhida a contestação, que pode ser oral, e todas as provas devem ser produzidas. Segue-se a sentença.

Quanto à prova cabível, todas aquelas moralmente legítimas, nos termos do art. 32⁴⁴, da Lei são admitidas. A prova documental e a testemunhal são as comumente utilizadas, muito embora admissíveis a inspeção judicial e inquirição de técnicos da confiança do juiz, permitida a apresentação de parecer técnico. Veja-se aqui que à inspeção judicial, de pessoas ou coisas, segue-se o relato informal do que foi verificado pela pessoa de confiança do juiz. Está acolhida pela lei a prova técnica que não demonstra maior complexidade, pois da leitura do dispositivo legal nitidamente se percebe que, sobre esses fatos sobre os quais há a inspeção, haverá breve relato informal, para constar dos autos. Incompatível seria um breve relato, em se tratando de fato complexo.

O art. 33 é de extrema relevância: dá ao magistrado uma significativa liberdade de avaliar a (des)necessidade de provas. Ao passo que pode, de ofício, ouvir as partes e realizar inspeções (art. 35, parágrafo único), pode limitar ou excluir provas excessivas, protelatórias ou impertinentes. O que não pode perder de vista é o atendimento aos critérios do Sistema, citados no art. 2º, da Lei 9099/95.

2.1.4 Ônus da prova

Uma vez deduzida a pretensão em juízo, pois não houve possibilidade de resolver a questão litigiosa de modo extrajudicial, tampouco conciliação judicial, é necessária a formação do convencimento do magistrado a respeito dos fatos para que possa, só então, exarar a decisão. A prova tem, pois, como objeto, os fatos deduzidos em juízo. É através da prova que o juiz – destinatário da prova - forma sua convicção, sendo esta, pois, sua finalidade. Não bastam fatos e argumentos de uma e de outra parte.

⁴⁴ Art. 32. Todos os meios de prova moralmente legítimos, ainda que não especificados em lei, são hábeis para provar a veracidade dos fatos alegados pelas partes.

“Provar é”, como diz Couture, citado por Humberto Theodoro⁴⁵ Junior “demonstrar, de algum modo a certeza de um fato ou a veracidade de uma afirmação”⁴⁶. Para Antonio Carlos de Araujo Cintra⁴⁷, “fala-se em prova para designar a atividade desenvolvida no processo com a finalidade de fornecer ao juiz elementos destinados a permitir a reconstrução mental dos fatos relevantes para o julgamento da lide ou da questão processual”.

Essas definições são bastante claras e objetivas. Resta saber a quem incumbe provar. De quem é, ao fim e ao cabo, o ônus da prova.

De valia a lição de Humberto Theodoro Junior⁴⁸:

Se cabe ao autor o direito de impor ao juiz a abertura do processo e de sujeitar o réu a seus efeitos, sem que se dê a este a liberdade de não vincular-se à relação processual, é forçoso que ao autor caiba a responsabilidade maior pelo sucesso da demanda. E, por isso, é ele, e não o réu, quem tem de proporcionar ao juiz o conhecimento dos fatos necessários à definição e atuação do direito de que se afirma titular. Do réu, que não provocou o processo, obviamente não se pode exigir que prove os fatos de onde nasceu o direito do adversário.

Ainda que a palavra ônus tenha, segundo Aurelio Buarque de Holanda Ferreira⁴⁹, o significado de dever, encargo, obrigação ou gravame, o eminente Desembargador Voltaire de Lima Moraes⁵⁰, assim discorre, citando de Plácido e Silva⁵¹: “na linguagem técnico-jurídica, entende-se todo o encargo, dever, ou obrigação que pesa sobre uma coisa ou uma pessoa, em virtude do que está obrigada a respeitá-los ou cumpri-los. É o gravame”.

E segue:

⁴⁵ THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1990. v. 1, p. 446.

⁴⁶ Couture, fundamentos del Derecho Processual Civil, ed. 1974, n 135. p 215. “Probar es establecer la existencia de la verdad; y las pruebas son los diversos medios por los cuales la inteligencia llega al descubrimiento de la verdad” (Martinez Silva, Tratado de Pruebas Judiciales, Buenos Aires, 1947, p.21, apud Revista de Direito Administrativo, 111/38). (Ibid.).

⁴⁷ CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. **Comentários ao Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2000. v. 4: arts. 332 a 475.

⁴⁸ THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 164

⁴⁹ ÔNUS. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Nova Fronteira, 1986. p. 1225.

⁵⁰ MORAES, Voltaire de Lima. Anotações sobre o ônus da prova no CPC e CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 31, n. 63, p. 575, 1999.

⁵¹ ÔNUS. In: SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1982. v. 3, p. 282-

quando o legislador estabelece que o ônus da prova ficará, v.g., numa determinada situação, a cargo do autor, não significa que o réu não possa apresentar a prova a respeito. Significa, isso sim, que em não sendo apresentada tal prova, o autor assume as consequências decorrentes da não comprovação daquilo que pretendia provar.

Por isso, com propriedade assevera José Francisco Pelegrini⁵²:

o que na verdade caracteriza o ônus da prova é a ideia de risco que ele contem. Em outras palavras: à parte onerada não se impõe provar como atitude indispensável para evitar uma consequência desfavorável que se apresenta como inevitável. O que ocorre é que ela assume o risco de que a prova não venha ao processo, e diante dessa ausência probatória o juiz vai se pronunciar na conformidade com as regras determinantes do ônus da prova, vale dizer, proferindo julgamento contra aquele que necessitando provar, não o fez.

O novo CPC/15 reproduz os termos do CPC/73, art. 333, I e II, no art. 373, I e II: “O ônus da prova incumbe: I. ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito, e II. ao réu, quanto ao fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”. Aqui temos a regra geral, fixa. Trata-se do sistema estático, segundo o qual as regras de distribuição do ônus da prova estão previamente fixadas pelo legislador, sendo irrelevante o caso concreto. Inova o CPC no parágrafo primeiro⁵³, dando a possibilidade de o juiz, em decisão fundamentada, redistribuir o ônus da prova, mediante a inversão da regra legal. Aqui temos então o sistema de distribuição dinâmica do ônus da prova (aliás já vinha sendo admitido na jurisprudência). Nossa sistemática processual passa a ser, portanto, mista. Assim, segundo Daniel Amorim Assumpção Neves⁵⁴:

Consagra-se, legislativamente, a ideia de que deve ter o ônus da prova a parte que apresentar maior facilidade em produzir a prova e se livrar do encargo. Como essa maior facilidade dependerá do caso concreto, cabe ao juiz fazer a análise e determinar qual o ônus de cada parte no processo. Registre-se que, diante da omissão do juiz, as regras continuarão a ser aplicadas como sempre foram sob a égide do CPC/73, ou seja, caberá ao autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito e ao réu os fatos impeditivos, modificativos e extintivos.

283.

⁵² Pelegrini, José Francisco. Rev. Ajuris 16/46. apud MORAES, 1999.

⁵³ Art. 373 [...]

§ 1º: Nos casos previstos em lei ou diante das peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído”.

⁵⁴ NEVES, 2016, p. 658.

No âmbito do direito do consumidor, a sistemática do ônus da prova guarda algumas peculiaridades. Não há que se olvidar que, no contexto de um sistema que visa garantir os direitos do consumidor, com efetividade, a norma que facilita sua defesa em juízo é, não só necessária, como fundamental.

Temos no CDC duas possibilidades distintas.

Há casos de inversão legal do ônus da prova (ope legis), sendo desnecessário o preenchimento dos requisitos específicos do caso concreto. Já há inversão por força do dispositivo legal, sendo desnecessária qualquer manifestação do juiz. Nesse sentido, encontramos os artigos 12, § 3º, 14 § 3º e 38⁵⁵. Como pondera Daniel Amorim Assumpção Neves⁵⁶:

Na realidade, nem é precisamente correto falar-se em inversão do ônus da prova porque na realidade o que se tem é uma regra legal específica em sentido contrário à regra legal genérica de distribuição do ônus da prova. Tanto assim que o juiz não inverterá o ônus da prova no caso concreto, limitando-se a aplicar a regra específica se no momento do julgamento lhe

⁵⁵ Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

⁵⁶ NEVES, 2016, p. 659.

faltar prova para a formação de seu convencimento.

De outro lado, há a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC.

A inversão judicial (ope judicis) do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC é, justamente, a maior inovação do novo CPC, como já mencionado. Está insculpida no mencionado artigo 373, § 1º. A partir de agora, poderá o juiz, avaliando as peculiaridades do caso concreto e preenchidos os requisitos legais, tal como no CDC, inverter o ônus da prova, justificando o porquê, por exigência constitucional (art. 93, IX, CF). Haverá correlação, inevitavelmente, com a maior possibilidade e preparo daquele a quem agora incumbirá o ônus das prova.

Na seara da defesa do consumidor, já verificamos a importância conferida às normas do CDC, de ordem pública. Destacamos, no mesmo passo, as normas constitucionais, em especial a que insere a defesa do consumidor dentre os direitos e garantias fundamentais. De nada adianta, pois, todo um aparato constitucional e legal se, ao fim e ao cabo, quando judicializada a demanda justamente no intuito de concretizar o direito, nada é feito para facilitar e materializar os direitos básicos do consumidor.

Ao que importa especificamente para análise que se fará, o art. 6º, VIII, do CDC permite que o magistrado, para facilitar a defesa dos direitos do consumidor, inverta o ônus da prova, quando verossímil a alegação **ou** quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências⁵⁷.

Segundo Bruno Miragem⁵⁸,

[...] a hipossuficiência do consumidor consiste na falta de condições fáticas, no processo, de realizar a dilação probatória adequada à defesa dos seus direitos e interesses. Já a verossimilhança se estabelece a partir de um critério de probabilidade, segundo os argumentos trazidos ao conhecimento do juiz, de que uma dada situação tenha se dado de modo igual ou bastante semelhante ao conteúdo do relato.

Nesse sentido, a diante da impotência do consumidor, a ideia é restabelecer o equilíbrio devolvendo o ônus da prova a quem tem a possibilidade de melhor produzi-la, quer porque tem melhores condições técnicas, quer econômicas.

⁵⁷ Em que pese alguns juristas entenderem que há necessidade dos dois requisitos (verossimilhança e hipossuficiência) entende-se que o emprego da conjunção “ou” não deixa dúvidas. A propósito, manifestou-se o STJ no REsp 773.171 RN Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 20/08/2009.

⁵⁸ MIRAGEM, 2008, p 139.

Entendimentos diversos surgem a respeito da compulsoriedade da inversão do ônus da prova de que trata o art. 6º, VIII, do CDC. De um lado, aqueles que interpretam a norma de modo mais favorável ao consumidor, isto é, pela necessária inversão, independentemente do preenchimento dos requisitos. Sendo a Lei de ordem pública, toda voltada para defesa do consumidor, descabe qualquer avaliação do julgador. De outro, aqueles que entendem ser uma faculdade do magistrado que, verificados os requisitos insertos na norma (verossimilhança e hipossuficiência), em decisão fundamentada, diante do caso concreto, inverte o ônus da prova, expondo de modo claro seus fundamentos de convicção.

Parece adequado entender, diante de outros princípios constitucionais, dentre eles, o contraditório e ampla defesa, que a decisão acerca do ônus da prova deva ser tomada no caso concreto pelo magistrado, tratando-se, pois, de uma faculdade judicial, que pode ou não ser concedida⁵⁹.

Entendida a inversão do ônus da prova como faculdade judicial, há divergência, também, no tocante ao momento da inversão do ônus da prova. Não há que se olvidar, entretanto, que se com a inversão do ônus da prova se pretende, justamente, impor a outra parte o dever de produzi-la, trata-se de regra de instrução e, assim sendo, deve ser viabilizada à parte ré a efetiva possibilidade de produção da prova, sob pena de grave prejuízo aos princípios do contraditório e ampla defesa. Destaca-se que a intenção é atribuir o ônus da prova a quem tenha mais facilidade de produzi-la. Portanto, o juiz deve fazer a inversão antes da fase probatória, por ocasião do saneamento. Nada mais justo que as partes tenham ciência inequívoca de como se dará o julgamento, como se seguirá a instrução, evitando surpresas, com regras justas e claras⁶⁰. Se, por ventura, vislumbrar o juiz mais adiante, a necessidade da inversão, quando já encerrada a fase probatória, deve reabrir a

⁵⁹ Nesse sentido decisão do STJ (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 171.988/RS. 3ª Turma. Relator: Min. Waldemar Zveiter. ac. de 24 maio 1999):

“A chamada inversão do ônus da prova, no CDC, está no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada a ‘critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência’ (art. 6º, VIII). Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor”.

⁶⁰ O STJ, responsável pela uniformização da interpretação da legislação federal infraconstitucional, tem reiterados julgados no sentido de que a inversão do ônus da prova é regra de procedimento e não de julgamento. AgRg no REsp 1.450.473 – SC: “A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII do CDC é regra de instrução e não regra de julgamento, sendo que a decisão que a determinar deve, preferencialmente – ocorrer durante o saneamento do processo ou – quando proferida em momento posterior – garantir a parte a quem incumba esse ônus a oportunidade de apresentar suas provas [...]”.

instrução, oportunizando a efetiva produção de provas. A boa-fé é premissa básica e deve nortear todo os sujeitos do processo.

2.2 COMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL X JUSTIÇA COMUM ORDINÁRIA: ABSOLUTA OU RELATIVA?

A Lei 9.099/95, no art. 3º, e 4º, trata da competência dos juizados especiais cíveis. Não trouxe de forma clara e objetiva se, dentre as causas de menor complexidade e ainda dentre aquelas postas nos incisos I a IV, a competência seria absoluta.

Já as Leis 10.259/2001⁶¹ e 12.153/2009⁶² trazem em seus dispositivos, art. 3º parágrafo terceiro⁶³ e art. 2º parágrafo quarto⁶⁴, respectivamente a menção de que a competência é absoluta, sem dar qualquer margem à interpretação. Em boa hora, trouxeram a definição da competência como absoluta, evitando discussões sobre o tema. Ainda que haja algumas questões a ensejar controvérsia, por certo há um menor campo para divergência.

Embora aparentemente pacificada a ideia de que se trata de competência relativa e que à parte incumbe a opção pelo Juizado Especial, a questão da competência voltou a ser discutida no âmbito do Poder Estadual do RS, motivo pelo que se fazem necessárias algumas considerações.

Ao tratar da Lei 7.244/84, norma esta que antecedeu a Lei 9.099/95, quando tal jurisdição especial ainda não ganhava foro constitucional Athos Gusmão Carneiro destacou entre os princípios basilares, dentre outros, justamente a facultatividade de acesso, podendo o autor (não o réu) optar pelo juízo comum. Ao tratar da competência dos Juizados, já após a edição da Lei 9.099/95, assim tratou da competência⁶⁵:

⁶¹ Cria os Juizados Especiais no âmbito da Justiça Federal.

⁶² Cria os Juizados Especiais Fazendários.

⁶³ Art. 3º Compete ao Juizado Especial Federal Cível processar, conciliar e julgar causas de competência da Justiça Federal até o valor de sessenta salários mínimos, bem como executar as suas sentenças.

[...] § 3º No foro onde estiver instalada Vara do Juizado Especial, a sua competência é absoluta.

⁶⁴ Art. 2º É de competência dos Juizados Especiais da Fazenda Pública processar, conciliar e julgar causas cíveis de interesse dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios, até o valor de 60 (sessenta) salários mínimos. [...]

§ 4º No foro onde estiver instalado Juizado Especial da Fazenda Pública, a sua competência é absoluta.

⁶⁵ CARNEIRO, Athos Gusmão. Questões relevantes nos processos sob rito sumário. Perícia.

Embora respeitáveis argumentos em contrário, entendemos que permanece a critério do demandante *optar* entre o acesso ao “sistema” da Lei 9099/95 e o ajuizamento da causa perante a Justiça Comum. Não se cuida, aqui, exatamente, de a parte escolher o juízo onde pretende litigar; trata-se isto sim, de uma escolha em favor de determinado modelo de processo, escolha que implicará, a posteriori, a opção pela Justiça Estadual.

Como salienta Nelson Nery Junior, “seria ofensivo ao princípio constitucional do direito de ação, bem como ao da ampla defesa (art. 5º, XXXV e LV) impedir o autor de postular perante o juízo comum, com direito à ampla defesa, situação que não lhe é assegurada pelo procedimento expedito, sumaríssimo, restrito, incompleto, oral e informal dos Juizados Especiais” (Atualidades sobre Processo Civil, Ed. RT, 2ª Edição, 1996, pp.80/81) e que inclusive permite o julgamento por equidade, sem as limitações da legalidade estrita (Lei 9099/95, art. 6º).

De fato, no que toca ao Juizados Especiais Estaduais, o art. 3, § 3º, diz que a opção pelo procedimento previsto nesta lei importará renúncia ao crédito excedente ao limite estabelecido neste artigo, excetuada a hipótese de conciliação.

Em função desta redação, há entendimento majoritário de que ao autor da ação cabe a opção de ajuizar a demanda perante o juizado especial ou a justiça comum, ainda que haja um enquadramento bastante claro da demanda dentre aquelas passíveis de tramitar no JEC. Há uma competência concorrente e a decisão cabe à parte. Ao autor da ação caberá ponderar, avaliar e efetivamente “optar” onde ingressará com a demanda.

Interessante a abordagem de Alexandre Freitas Câmara⁶⁶, sustentando o caráter opcional dos Juizados Especiais a revelar que houve uma primeira discussão, ainda quando da *vacatio legis* do projeto da Lei 9.099/95, acerca da competência. Menciona que, ao depois, vários autores, entre eles Candido Dinamarco, Athos Gusmão Carneiro e José Eduardo Carneira Alvim sustentaram o caráter opcional dos juizados. O autor cita algumas razões pelas quais o caráter obrigatório seria inconstitucional, dentre elas o fato de não caber Recurso Especial, muito embora aplique-se legislação federal; não sujeição à ação rescisória; limitação de prova, inclusive testemunhal, fazendo com que a parte tenha que percorrer todo o procedimento para só então concluir pela complexidade, diante da necessidade de prova. Por fim, o autor traz um argumento que considera decisivo para evidenciar o caráter opcional. Diz que o sistema processual dos JECs se destina a permitir a concessão de tutela jurisdicional diferenciada, não em decorrência do direito material

Recursos. Juizados Especiais Cíveis. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, v. 40, n. 67, p. 173-179, 1996. p. 177.

⁶⁶ CÂMARA, Alexandre Freitas. **Juizados Especiais Cíveis Estaduais, Federais e da Fazenda Pública: uma abordagem crítica**. 7. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012. p. 21

deduzido em juízo⁶⁷, mas por razões de política legislativa há a criação de um modelo diferenciado para a prestação de tutela jurisdicional, capaz de estabelecer mecanismo diferenciado, capaz de permitir a obtenção de tutela jurisdicional mais rapidamente ou de forma mais eficaz, através de procedimentos diferenciados. E aí reside a distinção: se o modelo é estabelecido diferenciado em função do direito material buscado, só através deste meio é possível prestar-se a tutela jurisdicional ao titular do direito. De outra banda,

quando se está diante de uma hipótese em que a prestação da tutela jurisdicional se dá de modo diferenciado por razões políticas, e não por conta das peculiaridades do direito material, a tutela jurisdicional – que poderia ser também obtida pelas vias ordinárias a via diferenciada está posta no sistema à disposição do demandante como opção, podendo ele escolher entre a via ordinária e a via diferenciada⁶⁸.

Nesta visão, não estaria o magistrado da Justiça Comum autorizado a declinar, de ofício, para o Juizado Especial Cível. Ora, se é opção da parte a escolha, o magistrado da Justiça comum não poderá, em detrimento da vontade da parte, encaminhar o feito aos Juizados Especiais, apenas pelo fato de que a causa poderia, em tese, tramitar perante o JEC. As razões de política legislativa para criação do Juizado Especial (em tese, mais célere e simples) não fundamentam a obrigatoriedade de opção por este em detrimento da via ordinária no juízo comum (provavelmente mais complexa e demorada). Nesse sentido, os julgados (70072891088⁶⁹, 70071082333⁷⁰, 70069789998⁷¹, 70071023717⁷², 70072103963⁷³,

⁶⁷ É o que se dá, por exemplo, em procedimentos especiais como ação de demarcação de terra, ação de divisão de terras ou ação de consignação em pagamento. Nesses casos, aspectos de direito material fazem com que o procedimento comum se revele inadequado como meio de prestação de tutela jurisdicional. (CÂMARA, 2012, p. 23)

⁶⁸ Ibid., p. 24-25.

⁶⁹ CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. JUSTIÇA COMUM. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. COMPETÊNCIA RELATIVA. DECLINAÇÃO DE OFÍCIO. IMPOSSIBILIDADE. Conforme o § 3º do art. 3º da Lei nº 9.099/95 e o parágrafo único do art. 1º da Lei Estadual nº 10.675/96, o ajuizamento de demandas nos Juizados Especiais Cíveis é opção da parte. Descabida a declinação da competência ex officio ao JEC. CONFLITO DE COMPETÊNCIA ACOLHIDO. DECISÃO MONOCRÁTICA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Conflito de Competência nº 70072891088. Décima Câmara Cível. Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana. Julgado em: 7 mar. 2017)

⁷⁰ MANDADO DE SEGURANÇA. ORDEM JUDICIAL. DECLINAÇÃO DE OFÍCIO DE COMPETÊNCIA AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. IMPOSSIBILIDADE. - Adequação do mandado de segurança, considerando a disposição do art. 1º da Lei nº 12.016/2009 e a impossibilidade da interposição de qualquer recurso. - A escolha de demandar no Juizado Especial Cível ou no Juízo Comum Estadual é opção do jurisdicionado, nos termos do art. 3º, §3º, da Lei 9.099/95 e do art. 1º, parágrafo único, da Lei Estadual nº 10.675/96. - A decisão que, de ofício ou não, declina da competência do Juizado Comum Estadual para o Juizado Especial Cível, em causas que, em tese, seriam de competência de ambos, mas que teve a escolha pelo titular da ação de litigar na justiça comum, é teratológica,

70072104557⁷⁴, 70072096241⁷⁵) do TJRS.

Por outro lado, nos julgados 70071198204⁷⁶ e 70072103922⁷⁷ está expresso

ilegal, abusiva e apta a causar dano irreparável. - A Gratuidade da Justiça deve ser deferida aos que comprovarem a necessidade, sendo essa e não outra a condição para alcançar o benefício. Nem todas causas de baixa complexidade ou nem todas pessoas que pretendam litigar sob o pálio da gratuidade de justiça tenham ou devam ser obrigadas a litigar perante o Juizado Especial Cível, pois estas são condições de procedibilidade que não se encontram na Lei nº9.099/95, não podendo ser impostas às partes pelo Poder Judiciário, sob pena de praticar verdadeira legislatura. SEGURANÇA CONCEDIDA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Mandado de Segurança nº 70071082333. Décima Sétima Câmara Cível. Relator: Gelson Rolim Stocker. Julgado em 23 fev. 2017)

⁷¹ AGRAVO INTERNO. MANDADO DE SEGURANÇA. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO E DANO MORAL. MANDADO DE SEGURANÇA. ADMISSIBILIDADE. COMPETÊNCIA. ATO DE DECLINAÇÃO AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. O mandado de segurança é admissível contra ato judicial que declina da competência em decisão não sujeita a recurso no sistema recursal do CPC/15. No exercício do direito de ação cabe ao autor a escolha entre o Juízo Comum e o Juizado Especial Cível que tem competência concorrente prevista na Lei n. 9.099/95, art. 3º, § 3º, como orientam precedentes pacíficos do e. STJ. - Circunstância dos autos em que se impõe a segurança para garantir o processamento da ação no Juízo Comum. RECURSO PROVIDO E SEGURANÇA CONCEDIDA, POR MAIORIA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo nº 70069789998. Décima Oitava Câmara Cível. Relator: João Moreno Pomar. Julgado em: 23 fev. 2017)

⁷² MANDADO DE SEGURANÇA. PROCESSO ELETRÔNICO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. DECISÃO QUE DECLINOU DA COMPETÊNCIA PARA O JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. Cabimento de mandado de segurança, no caso concreto, já que interposto contra decisão proferida na vigência do CPC/2015, que não prevê o cabimento de recurso específico para atacar a decisão proferida, que declinou da competência para processamento e julgamento do feito ao Juizado Especial Cível. A propositura de ações pelo rito da Lei nº 9.099/95 não é obrigatória, sendo opção do autor adotar ou não este procedimento. Art. 3º, § 3º, da Lei nº 9.099/95 e art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.675/96. Precedentes do STJ e deste Tribunal de Justiça. SEGURANÇA CONCEDIDA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Mandado de Segurança nº 70071023717. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 22 fev. 2017)

⁷³ CONFLITO DE COMPETÊNCIA. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. A competência dos juizados especiais cíveis não é absoluta, ou seja, o autor possui liberdade de escolha quanto ao ingresso com a ação no JEC ou na justiça comum, sendo vedado ao juízo declinar de ofício. CONFLITO DE COMPETÊNCIA PROCEDENTE. UNÂNIME. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Conflito de Competência nº 70072103963. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard. Julgado em: 8 mar. 2017)

⁷⁴ CONFLITO DE COMPETÊNCIA. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO. DECLÍNIO DE COMPETÊNCIA DO JUÍZO ORDINÁRIO PARA O JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. Ajuizamento da ação perante o Juizado Especial que revela-se uma opção da parte litigante. Impossibilidade de declinação da competência de ofício. UNÂNIME. ACOLHERAM O CONFLITO DE COMPETÊNCIA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Conflito de Competência nº 70072104557. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Katia Elenise Oliveira da Silva. Julgado em: 22 fev. 2017)

⁷⁵ CONFLITO DE COMPETÊNCIA. HONORÁRIOS DE PROFISSIONAL LIBERAL. AÇÃO DE EXECUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE QUANTIA CERTA COMPETÊNCIA. JUSTIÇA COMUM E JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DECLINAÇÃO. INVIABILIDADE. OPÇÃO DA PARTE AUTORA. Cabe ao autor da ação a opção de ajuizar demandas envolvendo causas cíveis de menor complexidade perante os Juizados Especiais Cíveis. Inteligência do art. 3º, §3º, a Lei nº 9.099/95. CONFLITO DE COMPETÊNCIA PROCEDENTE. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Conflito de Competência nº 70072096241. Décima Quinta Câmara Cível. Relator: Adriana da Silva Ribeiro. Julgado em: 14 dez. 2016).

⁷⁶ AGRAVO INTERNO. MANDADO DE SEGURANÇA. DECLINAÇÃO DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. Inexiste direito líquido e certo à decisão do juízo que remete o processo comum para o processo especial cível, porque a causa é típica do processo

o entendimento de que quando a causa é típica dos critérios elencados para tramitação no JEC, é em tal esfera que deve ser processada a ação, sob pena de situação diversa possibilitar ao litigante manipular a jurisdição, o que se mostra defeso. Outro argumento trazido, dentre aqueles que sustentam a competência absoluta, diz com a gratuidade do juizado especial. Em suma: se o Estado oferta um meio gratuito, com inúmeras benefícios, não estaria a parte autorizada a utilizar o meio mais dispendioso, de modo desarrazoado, mormente quando propõe a ação e, de pronto, já postula a concessão da gratuidade da justiça, prevenindo de eventual sucumbência. Nesse sentido, a decisão no AI 70072674971⁷⁸, Rel Des. Dilso Domingos Pereira, segundo a qual “sendo a justiça comum mais morosa, complexa e dispendiosa, não é razoável a opção do jurisdicionado pelo procedimento mais complexo, em detrimento do previsto na Lei 9.099/95”.

Por fim, de se destacar recente decisão do Eminentíssimo Desembargador Eugênio Facchini Neto, na Apelação Cível nº 70073410896⁷⁹ entendendo como

especial. Quando a causa é típica ao Juizado Especial Cível, é nele que deve tramitar, salvo circunstância justificadora de que transcorra na Justiça Comum. Podendo e devendo a ação ser ajuizada no Juizado Especial Cível, devido às suas circunstâncias, encaminhá-las à Justiça Comum com o requerimento da assistência judiciária gratuita para prevalecer-se ou prevenir-se da sucumbência, corresponde à demonstração do abuso, do arbítrio e da manipulação. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo nº 70071198204. Vigésima Câmara Cível. Relator: Carlos Cini Marchionatti. Julgado em: 16 nov. 2016)

⁷⁷ CONFLITO DE COMPETÊNCIA. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO. Quando a causa é típica dos critérios elencados para tramitação no Juizado Especial Cível, é em tal esfera que deve ser processada a ação, sob pena de situação diversa possibilitar ao litigante manipular a jurisdição, o que se mostra defeso. Precedente da Câmara. JULGARAM IMPROCEDENTE O CONFLITO DE COMPETÊNCIA. UNÂNIME. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Conflito de Competência nº 70072103922. Vigésima Câmara Cível. Relator: Walda Maria Melo Pierro, Julgado em: 22 fev. 2017)

⁷⁸ AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. COMPETÊNCIA ABSOLUTA. MANUTENÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. Sendo a Justiça Comum mais morosa, complexa e dispendiosa, não é razoável a opção do jurisdicionado pelo procedimento mais complexo em detrimento do previsto na Lei nº 9.099/95. Por conseguinte, ajuizando o feito na Justiça Comum, deverá a parte demandante arcar com o ônus de sua opção, efetuando o pagamento dos custos do processo, mormente porque seu agir vai de encontro aos princípios que regem o processo civil. Agravo de instrumento desprovido. Decisão Monocrática. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo de Instrumento nº 70072674971. Vigésima Câmara Cível. Relator: Dilso Domingos Pereira. Julgado em: 22 fev. 2017)

⁷⁹ APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DENOMINADA DE "INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESPONSABILIDADE CIVIL DISSUASÓRIA". INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL. DISPONIBILIZAÇÃO DOS AUTOS PARA DISTRIBUIÇÃO DO PROCESSO JUNTO AOS JUIZADOS ESPECIAIS. DECISÃO MANTIDA. SITUAÇÃO REVELADORA DA COMARCA DE SANTA ROSA. AUSÊNCIA DE JUSTIFICAÇÃO, PELA PARTE, PARA O AJUIZAMENTO DO PROCESSO NO JUÍZO COMUM. ABUSO DO DIREITO DE ESCOLHA DE JURISDIÇÃO. 1. Como se sabe, não existem direitos absolutos. Todos são relativos, em duplo sentido. Podem eventualmente ter de ceder diante de outros direitos que a eles se oponham - são limitados externamente. Além disso, na concepção hoje legalmente imperante em nosso sistema jurídico, o simples fato de um direito existir não significa que ele possa ser exercido de qualquer forma,

abuso de direito a escolha da justiça comum no caso concreto citado, diante de algumas constatações específicas que levam a concluir ser o juizado especial o sistema adequado para a tramitação da demanda.

Questão interessante é a discussão acerca do recurso cabível desta decisão, uma vez declinada, de ofício, a competência da justiça comum ao JEC. Tal decisão, não há que se olvidar, é interlocutória. Como tal, diante da redação do art. 1015⁸⁰, do novo CPC, não é passível de ataque via agravo de instrumento, já que o dispositivo elenca um rol taxativo das decisões interlocutórias que comportam agravo.

A saída seria, então, a impetração de mandado de segurança, pois, como

atendendo ao capricho de seu titular. Os direitos possuem, portanto, limites imanentes, internos. Isto é, para que o exercício seja legítimo e mereça a proteção da lei, é necessário que observe os parâmetros fixados no art. 187 do Código Civil, dispositivo aplicável a todo e qualquer direito, público ou privado, material ou processual. Isto é, o exercício do direito não pode exceder manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. 2. O exercício da opção a que se refere o art. 3º, §3º, da Lei 9.099/95 e o art. 1º, parágrafo único, da Lei Estadual nº 10.675/96, de ajuizar, na justiça comum, demanda que deveria ser proposta no sistema do JEC, pode se revelar abusiva quando: 1) a demanda ajuizada é de baixa complexidade jurídica, atinente a questões envolvendo posicionamentos jurisprudenciais já sedimentados, em que a solução à lide potencialmente será a mesma, em qualquer das esferas jurisdicionais; 2) a parte autora não justifica sua opção pela justiça ordinária pelo fato de a demanda, pela sua maior complexidade, exigir o olhar mais experiente do juiz togado ao instruir e julgar o feito; 3) a parte autora ajuíza sua demanda sob o pálio da AJG, fazendo com que o custo financeiro de sua opção acabe recaindo sobre o ombro do contribuinte, sem relevante razão para tanto; 4) houver evidências de que, em razão das particularidades da divisão de trabalho entre o JEC e a justiça ordinária, na comarca competente, não haverá qualquer prejuízo para o autor com o ajuizamento da demanda junto ao JEC. 3. No caso em tela, à luz das considerações acima expostas, a impressão que remanesce é a de que está havendo uma manipulação da jurisdição adequada, única e exclusivamente visando à obtenção de honorários sucumbenciais, motivo que não é relevante a ponto de justificar a opção, diante de seus impactos sistêmicos. 4. Assim, no presente caso, revela-se abusiva a escolha da jurisdição ordinária, em detrimento da jurisdição dos juizados especiais cíveis. 5. Portanto, diante das particularidades do caso, deve ser mantida a decisão que indefere a petição inicial e disponibiliza aos autos à parte para distribuição junto ao JEC. APELAÇÃO DESPROVIDA. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 70073410896. Nona Câmara Cível. Relator: Eugênio Facchini Neto. Julgado em: 24 maio 2017)

⁸⁰ Art. 1.015. Cabe agravo de instrumento contra as decisões interlocutórias que versarem sobre:

- I - tutelas provisórias;
- II - mérito do processo;
- III - rejeição da alegação de convenção de arbitragem;
- IV - incidente de desconsideração da personalidade jurídica;
- V - rejeição do pedido de gratuidade da justiça ou acolhimento do pedido de sua revogação;
- VI - exibição ou posse de documento ou coisa;
- VII - exclusão de litisconsorte;
- VIII - rejeição do pedido de limitação do litisconsórcio;
- IX - admissão ou inadmissão de intervenção de terceiros;
- X - concessão, modificação ou revogação do efeito suspensivo aos embargos à execução;
- XI - redistribuição do ônus da prova nos termos do art. 373, § 1º;
- XII - (VETADO);
- XIII - outros casos expressamente referidos em lei.

dito, a decisão proferida na vigência do NCPC não desafia agravo de instrumento.

Quanto à interposição de mandado de segurança, sob o fundamento de ilegalidade do ato do magistrado que declina de ofício a competência, a questão não está pacificada. De um lado, há concessão da segurança, já que cabe ao autor a escolha entre Juízo Comum e JEC, devendo ser garantida à parte a escolha do juízo do exercício da ação, já que a competência não é absoluta. De outro, entendimento de que não há direito líquido e certo e a decisão seria incapaz de gerar dano irreparável ou de difícil reparação. Além disso, não estaria preclusa, conforme a sistemática do novo CPC. Decisão no Mandado de Segurança nesse sentido levaria ao indeferimento da petição inicial.

Também nos conflitos de competência, julgados por uma das Câmaras do Tribunal de Justiça, aparece a discussão. O conflito se dá quando o magistrado da Justiça Comum remete o processo ao JEC e este, por entender que a parte tem a faculdade de optar, pede ao Tribunal que se manifeste.

Por fim, vale dizer, como foi visto, que a questão não está pacificada. Todavia, a adoção do entendimento de que o JEC é opção da parte é o que melhor atende a consecução de um resultado justo.

Assim sendo, tem-se como relevante a discussão acerca da competência absoluta do JEC. Dando ênfase à liberdade de escolha, é a parte quem, num primeiro momento, melhor pode auferir a dimensão de sua pretensão e o quanto o procedimento singelo e menos complexo do juizado especial pode, ao fim e ao cabo, vir a bem atender (ou prejudicar) o resultado final favorável de sua demanda.

Ainda no contexto da temática do juizado especial como escolha da parte, uma questão é de suma importância e talvez não esteja sendo discutida com a atenção merecida. Que há obrigatoriedade de criação, por força de disposição constitucional (art. 98, I, CF, já citado), já foi dito. No entanto, o Sistema dos Juizados Especiais por vezes não é tratado com a devida prioridade e dedicação. Por vezes, não há investimento dos Tribunais na sua estruturação, não há treinamento adequado, contínuo e eficiente dos servidores e auxiliares da justiça que operam no sistema. Os magistrados que atuam no sistema, se não imbuídos de uma sensibilidade específica, por vezes não ocupam o tempo necessário em tal

Parágrafo único. Também caberá agravo de instrumento contra decisões interlocutórias proferidas na fase de liquidação de sentença ou de cumprimento de sentença, no processo de execução e no processo de inventário.

jurisdição, relegando a segundo plano, em detrimento da jurisdição comum⁸¹. Não sem razão: a demanda é tanta que muitas vezes a jurisdição comum de fato não permite um olhar atento, especial e dedicado a que o juizado especial faz jus. Assim, como resultado disso, não raro é tido como jurisdição de menor qualidade, muito embora possa ser extremamente eficiente e célere. Em consequência, a parte pode “optar” pela justiça comum, como forma de obtenção de decisão de maior qualidade.

Todavia, uma vez qualificado o sistema, o ganho pode ser enorme, quer para o jurisdicionado, quer para os Tribunais. Daí a razão pela qual o CNJ estimula e determina ações e investimentos, inclusive orçamentários, para o aprimoramento dos juzizados especiais⁸². De suma relevância que o CNJ tenha a bom tempo compreendido e enfatizado a todos os Tribunais a necessidade de investimentos humanos e materiais na estruturação do sistema, para torná-lo sólido e sinônimo de agilidade e eficiência. Não se diga, com isso, que as determinações do CNJ resolverão algumas questões cruciais relativas ao sistema pois são conhecidas as dificuldades orçamentárias e de pessoal dos Tribunais deste país que, em que pese empregados esforços, estão aquém do cenário ideal.

⁸¹ Dados da Coordenadoria de Correição da Corregedoria Geral da Justiça do RS apontam a tramitação, em junho de 2017, de 2.116.521 processos ativos, sendo destes 1.284.042 demandas Cíveis sem julgamento na justiça comum. No Juizado Especial, há 375.558 processos ativos, sendo destes 163.778 ativos sem julgamento.

⁸² Nesse sentido, o Prov. 22, de 2013, da Corregedoria Nacional de Justiça, define medidas de aprimoramento relacionadas ao Sistema dos Juzizados Especiais. Deixa claro, nos *considerandos*, a necessidade de a prestação jurisdicional aproximar-se dos anseios dos cidadãos, com facilitação do acesso à ordem jurídica justa e ao efetivo atendimento da pretensão ajuizada, apontando o juizado especial como sistema informal, simples, célere, gratuito e capaz de absorver a demanda atribuída. Destaca a importância da valorização de formas efetivas de resolução dos conflitos, por meio da conciliação pré-processual e processual. Assinala que a efetivação de tais medidas pressupõe a existência de estrutura material, pessoal e orçamentária adequadas, racionalização dos trabalhos e otimização dos recursos disponíveis, por meio de um processo de gestão planejado e eficaz.

3 COMPATIBILIDADE DA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS RELATIVAS A RELAÇÕES DE CONSUMO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. COMPLEXIDADE, BOA-FÉ E LEALDADE PROCESSUAL. ANÁLISE DE CASOS.

A partir das considerações postas sobre os princípios e o rito processual do Juizado Especial, bem como limitação das provas hábeis a serem produzidas e inversão do ônus da prova, há que se analisar, então, objetivamente, quais os feitos abordando direito do consumidor seriam próprios e pertinentes a tramitar no Juizado Especial.

A compatibilidade da tramitação de demandas consumeristas no Juizado Especial está diretamente relacionada com a complexidade da demanda.

Desse modo, se é certo que os critérios orientadores do Juizados visam atender com eficiência e celeridade o jurisdicionado, o que é do interesse do consumidor, há uma limitação de competência, ligada à complexidade. Justamente porque a demanda mais complexa exige, via de regra, instrução probatória apropriada, eventualmente mais dilatada, com produção de prova pericial. Mas não é só: a concentração de atos em audiência de instrução e julgamento e a presidência do ato por juiz leigo, por si só, também apontam para a inconveniência da tramitação das demandas mais complexas no juizado especial.

Veja-se aqui que, muito embora considerada a adequada capacitação do juiz leigo⁸³, o preparo de natureza técnica e própria do cargo quem detém é o magistrado. É ele quem pode, de fato, delinear com precisão as provas necessárias e adequadas, afastando as excessivas, impertinentes ou protelatórias, na forma do art. 33⁸⁴, da Lei 9.099/95.

Uma das razões pelas quais a demanda complexa afasta a competência do JEC é que, muito embora haja a necessária facilitação da defesa do consumidor em júízo com a possibilidade de inversão do ônus por força de lei ou por ato do juiz,

⁸³ A Resolução 174/2013, do Conselho Nacional de Justiça, dispõe sobre a atividade do juiz leigo no sistema do juizado especial. A Resolução trata do modo de seleção, exercício da função e capacitação, também apontando que tais auxiliares sujeitam-se a Código de Ética, constante este do anexo da referida Resolução. Ademais, a Resolução deixa expressa a subordinação do juiz leigo ao entendimento do juiz togado. De relevância, também, o artigo 10 da Resolução, segundo o qual ao magistrado incumbe o dever de fiscalizar e coordenar o trabalho dos juízes leigos, devendo estar presente na unidade do Juizado Especial durante a realização das audiências.

⁸⁴ Art. 33 – Todas as provas serão produzidas na audiência de instrução e julgamento, ainda que não requeridas previamente, podendo o juiz limitar ou excluir as que considerar excessivas, impertinentes ou protelatórias.

consoante o CDC, não há que se afastar a ampla defesa⁸⁵ e o contraditório. Nesse passo, vê-se como, no mínimo, contraditória, a decisão que inverte o ônus da prova, atribuindo ao fornecedor/comerciante e, ao mesmo tempo, seja este impedido de produzi-la, porque o rito processual não lhe permite.

Como já mencionado, é o autor quem traz o réu para a demanda, impondo-lhe tal condição. Escolheu o Juizado Especial, opção que lhe cabe – daí a ideia de facultatividade do sistema. Não nos parece razoável, entretanto, que vislumbrando a possibilidade de inversão do ônus da prova, haja a privação da produção da prova, por força da previsão legal da Lei Especial de um rito célere, enxuto e que, justamente, restringe os meios de prova.

Bem destaca Humberto Theodoro Junior⁸⁶:

O mecanismo da inversão do ônus da prova se insere nessa política tutelar do consumidor e deve ser aplicado até quando seja necessário para superar a vulnerabilidade do consumidor e estabelecer seu equilíbrio processual em face do fornecedor. Não pode, evidentemente, ser um meio de impor um novo desequilíbrio na relação das partes, a tal ponto de atribuir ao fornecedor um encargo absurdo e insuscetível de desempenho.

Dentro do espírito de harmonização de interesses revelado pelo inc III do art. 4º CDC, a proteção do consumidor não pode transformar-se numa “cruzada antiempresa” e tem de ser vista, isto sim, como “uma forma de aperfeiçoamento do sistema empresarial, inclusive com a finalidade de dotá-lo de maior competitividade e eficiência.

Arruinar a empresa por meio de demandas absurdas, cuja solução se dê a luz da inversão do ônus da prova empregado de maneira a inviabilizar a defesa do fornecedor, é medida que, à evidência, agride o princípio fundamental da harmonização das relações entre as partes no mercado de consumo.

É nesse particular que reside um primeiro óbice ao ajuizamento da demanda de causas complexas no juizado especial.

Bem verdade que, já no pedido inicial, pode haver uma projeção do que

⁸⁵ Pela clareza da definição do conteúdo da ampla defesa, vale citar Rui Portanova: “O cidadão tem plena liberdade de, em defesa de seus interesses, alegar fatos e propor provas. A defesa não é uma generosidade, mas um interesse público. Para além de uma garantia constitucional de qualquer país, o direito de defender-se é essencial a todo e qualquer Estado que se pretenda minimamente democrático. A defesa plena é garantida pela nossa Constituição Federal (inc. LV do art. 5º). O princípio da ampla defesa é uma consequência do contraditório, mas tem características próprias. Além do direito de tomar conhecimento de todos os termos do processo (princípio do contraditório), a parte também tem o direito de alegar e provar o que alega e – tal como o direito de ação – tem o direito de não se defender. Optando pela defesa, o faz com plena liberdade. Ninguém pode obrigar o cidadão a responder às alegações da outra parte, mas também nada nem ninguém pode impedi-lo de se defender. Ademais, nada pode limitar o teor das alegações defensivas”. (PORTANOVA, 1995, p. 125).

⁸⁶ THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor. A busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do CDC e os princípios gerais do direito civil e do direito Processual Civil.**

consistirá a fase probatória. E, de pronto, pode o juiz antever possível incompetência, se vislumbrada a dificuldade de apuração dos fatos alegados de acordo com a limitação probatória e simplicidade do procedimento dos juizados especiais.

Certo é que o autor foi quem optou pelo juizado - aqui considerando que o ajuizamento da demanda perante o JEC é uma faculdade e não uma imposição legal. Então: do **ponto de vista do consumidor**, a opção foi sua, possivelmente em razão da projeção da celeridade e simplicidade do rito, mas, não raro, em razão de sua pretensão de direito material: não há razoabilidade na tramitação das questões consumeristas mais comuns trazidas a juízo por anos a fio, como sói ocorrer na justiça comum. Mormente se relacionadas a serviços e bens essenciais, há, de fato, uma premência na resolução do conflito. O consumidor tem pressa e não tem tempo a perder. Some-se a isso a gratuidade da justiça, ao menos no primeiro grau. Já do **ponto de vista do fornecedor**, uma série de interesses podem ser destacados, a favor da demanda no JEC. Se tem em mente a qualidade de seu produto e serviço, primará pela resolução do conflito de plano, sem maiores delongas. Se resolvida a questão, poderá manter a fidelidade do cliente, inclusive aprimorando produtos e serviços a partir de eventual vício ou falha apurados. No mais, o processo é caro e não lhe convém arrastá-lo por anos a fio. Para ratificar a ideia da conveniência do atendimento à reclamação, há previsão legal, no art. 44⁸⁷ do CDC, de divulgação das reclamações fundamentadas contra fornecedores divulgadas publicamente e, por certo não é do interesse dos fornecedores figurar entre os mais reclamados. Segundo Leonardo de Medeiros Garcia:

A ideia é informar ao máximo o consumidor sobre quais são os fornecedores que mais sofrem reclamações de seus produtos e serviços e se estas reclamações são atendidas ou não, para que o consumidor possa participar de modo mais consciente da relação de consumo. Como lei de função social, o artigo também visa fazer com que o fornecedor possa melhorar a atuação no mercado, de modo a não aparecer nas listas, o que somente ocorrerá se o consumidor estiver satisfeito com o produto ou o serviço adquirido⁸⁸.

7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 168.

⁸⁷ Art. 44 – Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo publica e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor. § 1º. É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

⁸⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor**: Código Comentado e Jurisprudência. 11. ed. São Paulo: JusPODIVM, 2015. p. 364.

Aliás, também na esfera judicial são elaboradas listas dos maiores demandados. A exemplo, o CNJ, em 2012, publicou a lista dos 100 maiores demandados na primeira instância da justiça e no Juizado Especial⁸⁹. Por óbvio, não é interessante figurar nestas listas. Por fim, quanto ao *órgão julgador*, uma vez estruturado o Juizado Especial e bem aparelhado, a demanda no JEC evita o ingresso da ação no Juizado Cível, mais caro e moroso. Juiz Presidente do Juizado Especial conta com um corpo de auxiliares da justiça que, bem treinados e capacitados, darão conta de um volume maior de demanda. Se prestada uma jurisdição de qualidade no juizado especial, devido à previsão de sua celeridade e fluidez, o resultado positivo é colhido.

Estamos considerando aqui a boa fé de todos os envolvidos. Vale lembrar a lição de Ruy Rosado de Aguiar Júnior⁹⁰:

Para aplicação da cláusula da boa-fé, o juiz parte do princípio de que toda “a interrelação humana deve pautar-se por um padrão ético de confiança e lealdade, indispensáveis para o próprio desenvolvimento normal da convivência social. A expectativa de um comportamento adequado por parte do outro é um componente indissociável da vida de relação, sem o qual ela mesma seria inviável. Isso significa que as pessoas devem adotar um comportamento leal em toda a fase prévia à constituição de tais relações (diligência in contrahendo); e que devem também comportar-se lealmente no desenvolvimento das relações jurídicas já constituídas entre eles. Este dever de comportar-se segundo a boa-fé se projeta a sua vez nas direções em que se diversificam todas as relações jurídicas: direitos e deveres. Os direitos devem exercitar-se de boa-fé; as obrigações têm de cumprir-se de boa-fé.

A passagem citada é relevante pela dimensão: apesar de tratarmos, aqui, do processo e da relação de consumo no âmbito processual, a boa-fé tem uma abrangência muito maior. Toma conta do ser social, do cidadão envolvido nas mais diversas relações travadas no cotidiano, dentre elas, a de consumo. Sem dúvida, a boa-fé é temática intrigante. Conceito que remonta a antiguidade, ao passo que sempre inovador, atual, capaz de despertar discussões profícuas, palpitantes e profundas.

⁸⁹ Fonte site do CNJ: No relatório apresentado, mesmo apontadas algumas falhas no sistema de coleta das informações judiciárias, permite-se a avaliação do grau de concentração das ações judiciais em determinados litigantes específicos.

⁹⁰ AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A boa fé nas relações de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, p. 20-27, 1995.

O art. 5º do NCPC⁹¹ veio a consagrar o princípio da boa-fé objetiva. No dizer de Daniel Amorim Assumpção Neves⁹²,

de forma que todos os sujeitos processuais devem adotar uma conduta no processo em respeito à lealdade e boa-fé processual. Sendo objetiva, a exigência de conduta de boa-fé independe da existência de boas ou más intenções. Conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça a boa-fé objetiva se apresenta como uma exigência de lealdade, modelo objetivo de conduta, arquétipo social que impõe o poder-dever de que cada pessoa ajuste a própria conduta a esse modelo, agindo como agiria uma pessoa honesta, escorreita e leal. (STJ, 3ª Turma, REsp. 803.481/GO, Relatora Ministra Nancy Andrighi, j. 28/06/2007).

Também na obra de Leide Maria Gonçalves Santos, intitulada Boa-fé objetiva no processo civil⁹³, colhem-se passagens extremamente pertinentes ao tema. Ao tratar da boa-fé objetiva como norma que veda a atuação dolosa de posições processuais, diz: “O comportamento doloso de posições processuais é delineado nas situações em que as partes alteram a verdade dos fatos ou que usam de maneira desleais na tentativa de alcançar o êxito na demanda. Tais condutas são veementemente vedadas pela boa-fé objetiva que deve imperar no âmbito processual”.

A propósito, o Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, asseverou, no REsp 65.906/DF⁹⁴: “O processo não é um jogo de espertezas, mas instrumento ético da jurisdição para a efetivação dos direitos da cidadania”.

O princípio da cooperação ora previsto no art. 6º do NCPC⁹⁵ traz o que parece óbvio: os sujeitos processuais devem colaborar entre si.

Nem tão óbvio, pois, segundo Daniel Amorim⁹⁶:

O art. 6º do Novo CPC deve ser lido levando-se essa realidade em vista. Se já não é hoje mais politicamente correto afirmar que o processo é uma guerra - donde se fala em ‘paridade de armas’ -, não se pode descartar o caráter litigioso do processo, tampouco o fato de que os interesses das partes são contrários e não tem qualquer sentido lógico, moral ou jurídico, exigir que uma delas sacrifique seus interesses em prol da parte contrária,

⁹¹ Art. 5º . Aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé.

⁹² NEVES, 2016, p. 12.

⁹³ SANTOS, Leide Maria Gonçalves. **Boa-fé objetiva no processo civil**. Curitiba: Juruá, 2012. p. 231.

⁹⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 65.906/DF. 4ª Turma. Relator: Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira. J. em: 25 nov. 1997. **DJU** 2 mar. 1998. p. 93.

⁹⁵ Art. 6º. Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.

⁹⁶ NEVES, 2016, p. 16.

contribuindo conscientemente para sua derrota.

Feita a digressão necessária, a princípio, não haveria nenhum óbice para a tramitação do processo ao menos até a audiência de conciliação. Nada impede que as partes acordem e ponham fim a demanda. Aliás, a conciliação é o principal foco do juizado especial. Tendo em conta a possibilidade da conciliação, não haveria razão para, de antemão, perquirir-se da possibilidade de, infrutífero o acordo, o réu vir a sofrer prejuízo em razão da impossibilidade de produção da prova necessária para sua defesa a contento. Assim, até a audiência de conciliação, não haveria nenhum prejuízo às partes na tramitação de demanda envolvendo causas complexas, a não ser eventual prejuízo à celeridade.

Destaca-se que não há, como previsto no juízo comum⁹⁷, uma prévia avaliação do pedido inicial pelo magistrado na seara do juizado especial. A menos que haja pedido de liminar, a petição inicial não passará por qualquer análise. Isso porque, como visto, no Juizado Especial não há rigorismo de forma. As partes se encontrarão na audiência de conciliação, perante o conciliador. A atuação do conciliador não é baseada em critérios legais e processuais rígidos até porque sequer formação jurídica é exigida deste auxiliar da justiça, como preceitua o art. 7º, da Lei 9099/95⁹⁸. A audiência de conciliação visa o acordo e, para tanto, o corpo de conciliadores deve estar capacitado para bem exercer essa função. Há habilidades específicas a desenvolver, a fim de que o condutor colha do ato os melhores frutos⁹⁹.

Há casos, entretanto, que há análise da pedido inicial no âmbito dos Juizados Especiais, pelo magistrado. Ainda que não haja previsão legal para pedido de medida liminar, tem-se entendido possível o pedido antecipatório. Muito comum, aliás, os pedidos liminares em relações de consumo. Aqui, com muita cautela deve agir o magistrado, tendo em vista que não há previsão recursal da decisão que a concede ou nega o pedido liminar. Quando há exame de pedido liminar, não raro o

⁹⁷ O art. 319 do CPC traz os requisitos formais da petição inicial, dispondo o art. 320 que a petição inicial será instruída com os documentos pertinentes à propositura da ação. O art. 321, por sua vez, evidencia que ao juiz compete analisar a petição inicial, a fim de verificar eventuais defeitos ou irregularidades, caso em que determinará a emenda da inicial. Deve indicar, precisamente e de modo fundamentado, o que deve ser corrigido ou complementado, não bastando genérica menção de que a peça inicial não atende os requisitos legais.

⁹⁸ Art. 7º, da Os conciliadores e juízes leigos são auxiliares da justiça, recrutados, os primeiros, preferentemente entre os bacharéis em direito, e os segundos, entre advogados com mais de 5 (cinco) anos de experiência.

⁹⁹ Na linha do que consta nas disposições da Lei 9099/95, o CPC/2015 trouxe importantes alterações, no que tange à conciliação e mediação, inserindo seção específica no capítulo dos auxiliares da

magistrado, vislumbrando a relação de consumo, verossimilhança e hipossuficiência da parte, se manifesta sobre a inversão do ônus da prova. A rigor, não seria a melhor oportunidade. Segundo Humberto Theodoro Júnior¹⁰⁰:

No despacho inicial é inconcebível o juízo de verossimilhança, acerca dos fatos apenas afirmados pelo autor, sem que antes se conheçam as contra-alegações do réu, e sem que a hipossuficiência do demandante tenha sido adequadamente demonstrada por ele, e convenientemente analisada pelo juiz; a regra do CDC deve ser entendida à luz do sistema do CPC, onde a definição dos fatos controvertidos e da necessidade de prova deve ser feita pelo juiz no saneador (art. 331, § 2º).

Pois bem, partindo da premissa de que superada a audiência de conciliação, porque inexitosa, o próximo ato do rito é a audiência de instrução, há importantes considerações.

As partes, não havendo acordo, ficam intimadas de que na próxima audiência devem produzir a prova pertinente e necessária para defesa de seus interesses. Não há no Juizado Especial a específica previsão de despacho saneador. Daí porque não raro é encontrada menção, na audiência de conciliação, da inversão do ônus da prova. Ora, considerando que é o conciliador quem preside a audiência, não poderia este inverter o ônus da prova, já que esta análise incumbe ao magistrado que, analisando o art. 6º, VIII, do CDC, em decisão fundamentada, verificando a verossimilhança ou hipossuficiência, poderia assim deliberar. O que se verifica, não raro, é a simples e objetiva menção à inversão do ônus da prova, tão só por se tratar de demanda consumerista quando, muitas das vezes, sequer seria necessária qualquer manifestação, justamente por se tratar de responsabilidade objetiva, cuja inversão do ônus da prova já se deu, *ope legis*.

De qualquer sorte, ultrapassada a audiência de conciliação, segue-se a audiência de instrução. Não sendo o caso ou não havendo inversão do ônus da prova por decisão do magistrado, após a contestação do réu em audiência, segue-se a instrução. E é aqui, então, que as dificuldades podem vir a ocorrer.

Complexa a demanda, a parte ré não estaria apta a bem exercer sua defesa, o que vem em seu prejuízo. A questão da complexidade da demanda pode aparecer como preliminar na contestação – no sentido de que incompetente o juizado especial

justiça, com previsão expressa da capacitação mínima para o exercício da função.
¹⁰⁰ THEODORO JÚNIOR, 2011, p. 170.

porque limitador da ampla defesa e contraditório. De fato, o dever de afastar a culpa para livrar-se da procedência da demanda pode necessitar de prova pericial, vedada em sede de Juizado Especial.

Importante destacar que se parte da premissa de que a demanda é proposta pelo consumidor, de boa-fé, com responsabilidade e fundada em elementos concretos com capacidade de convencer minimamente o magistrado acerca da ocorrência do fato. Não bastam meras alegações.

Resgata-se, por oportuno, a necessária distinção entre a responsabilidade civil subjetiva e objetiva. Naquela, à vítima cabe a prova da a) conduta culposa do agente, omissiva ou comissiva; b) nexos causal, entendido este como a relação entre a conduta e o dano; e c) dano. Nesta, desnecessária a prova da culpa, bastando o dano e o nexos causal. O fornecedor responde independentemente de culpa (art. 12 e art. 14).

Complexidade. Qual seria, então, a definição?

Do ponto de vista semântico¹⁰¹, a complexidade é a qualidade do que é complexo que, por sua vez é *1. o que abrange ou encerra muitos elementos ou partes; 2. observável sob diferentes aspectos; 3. confuso, complicado, intrincado.*

Pensando na razão histórica da criação dos juizados, a complexidade se contrapõe à singeleza, à simplicidade, à “pequena causa”.

Considere-se aqui a distinção posta entre pequenas causas e causas de menor complexidade. Pequenas causas seriam, na origem, por força da Lei 7.244/84, causas de pequeno valor econômico. À época, foi estabelecido o teto de 20 salários¹⁰², isto é, o valor da vantagem patrimonial pretendida pelo demandante através do processo não poderia exceder esse valor. A Lei 9.099/95 revogou a Lei anterior, alterando o teto (por consequência, o que se entende por pequeno valor) e acrescentando a questão da *menor complexidade*.

Se a origem histórica da criação do sistema revela a busca pela oferta de jurisdição àquele que estava a margem do sistema judicial, seria sob essa ótica que deveria transitar a interpretação. Relembrando as palavras de Ovídio Baptista da

¹⁰¹ COMPLEXIDADE. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua** portuguesa. São Paulo: Nova Fronteira, 1986. p. 441.

¹⁰² A Lei 7244/84 previa, no art. 3º: Consideram-se causas de reduzido valor econômico as que versem sobre direitos patrimoniais e decorram de pedido que, à data do ajuizamento, não exceda a 20 (vinte) vezes o salário mínimo vigente no País e tenha por objeto [...] Valor da causa

Silva, citado por Pedro Manuel Abreu¹⁰³:

Resumindo os fins que inspiraram a instituição dos juizados de pequenas causas, definidos como órgãos especiais da jurisdição comum dos Estados, Ovídio Baptista da Silva anota, na esteira dos seus defensores:

'a) permitir o fácil acesso à Justiça dos interessados em causas de pequeno valor;

b) para tais causas, em geral singelas e que têm como interessados gente humilde, o custo e a lentidão do litígio comum, seriam obstáculos incontornáveis, a impedir o acesso ao Poder Judiciário de parcelas ponderáveis da população;

c) a absorção de uma extensa área de conflitos sociais nunca alcançados pela jurisdição comum, particularmente os modernos conflitos peculiares à civilização moderna, identificados como conflitos urbanos, de massa, que formam um perigoso contingente de 'litigiosidade contida', como os caracteriza Kazuo Watanabe. Para estes conflitos, a estrutura e os próprios instrumentos de que se utiliza a jurisdição tradicional, seriam impróprios¹⁰⁴.

O que se há de considerar, portanto, é que, em sua origem, os Juizados Especiais tinham um objetivo específico, largamente ampliado nos dias de hoje. Se, há 30 anos atrás a pretensão era de dar acesso à justiça, hoje não é só isso. Em demandas de consumo, os juizados são, por força de lei, um dos meios pelos quais executa-se a Política Nacional das Relações de Consumo. Na medida do possível, portanto, as pretensões consumeristas devem tramitar, sempre que possível, ainda que aparentemente haja complexidade, pela possibilidade de haver conciliação, num primeiro momento. A complexidade não afasta a possibilidade do acordo.

Assim, não há como estabelecer de forma rígida que a suposta complexidade, de antemão, afaste a competência do JEC, diante da possibilidade de acordo. A dita complexidade processual não poderá se sobrepor a situação fática exposta que, ainda que complexa, pode eventualmente ser solvida no Juizado Especial.

A questão passa por uma análise casuística e que deve sempre ter em conta o consumidor como sujeito de direitos e que os direitos tutelados são considerados fundamentais.

As circunstâncias das relações consumeristas, por força da dinamicidade social e da evolução tecnológica são surpreendentes. A mera aquisição de um televisor pode ganhar contornos curiosos¹⁰⁵. Se há anos atrás não havia uma

¹⁰³ ABREU, 2008, p.189.

¹⁰⁴ SILVA, Ovídio A. Baptista da. **Juizados de pequenas causas**. Porto Alegre: Letras Jurídicas, 1985. p. 19.

¹⁰⁵ Em recente julgado, houve a oportunidade de apreciação de uma questão relativa à aquisição de um televisor Smart, vendido pela loja como apto para que o comprador assistisse Netflix. Ao chegar em casa, o consumidor, ao ligar a TV, percebeu que o aplicativo Netflix era incompatível com a TV Smart adquirida. A decisão restou assim ementada:

expectativa maior quando da compra de um televisor (era só um televisor!), hoje envolve uma série de funcionalidades surpreendentes, aplicativos, tipos de tela, entradas, possibilidade de controles, jogos, 3ª dimensão, que exigem – pasmem – um conhecimento técnico peculiar.

O magistrado, por sua vez, tendo em conta as disposições do CDC e os princípios da Lei 9.099/95 deve compatibilizar a lei de ordem pública, aspectos de cidadania, aspectos do direito material posto na demanda sem, contudo, aplicar a lei de forma a afastar a possibilidade de ampla defesa do fornecedor do serviço, em razão da restrição probatória. Não está o Código destinado a acolher abusos. Ao contrário. Com a aplicação da lei quer-se firmar a necessária harmonia das relações.

A análise de Antonio Herman Benjamin¹⁰⁶, na obra Manual do Direito do Consumidor, sobre a Teoria da Qualidade é oportuna para a reflexão que se pretende, a partir de análise de casos concretos, julgados no Juizado Especial.

Segundo o autor, existem duas órbitas de proteção ao consumidor: uma primeira, centrada na garantia da incolumidade físico-psíquica do consumidor, protegendo sua saúde e segurança, ou seja, preservando a vida e a integridade física contra acidentes de consumo provocados pelos riscos de produtos e serviços; a segunda, busca regradar a incolumidade econômica do consumidor em face dos

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA DE APARELHO DE TELEVISÃO. FALHA NO DIREITO DE INFORMAÇÃO. ART. 6º, III, CDC. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. TV SMART, MARCA SEMP TOSHIBA. PRETENSÃO DA AUTORA DE ACESSAR O NETFLIX. APLICATIVO INCOMPATÍVEL COM O MODELO DO TELEVISOR. DESFAZIMENTO DO NEGÓCIO E DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. VALOR JÁ ALCANÇADO NO CURSO DA AÇÃO À CONSUMIDORA. DANOS MORAIS AFASTADOS. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE. É certo que compete à ré o dever de informar, tal como dispõe o art. 6º, III, do CDC, cumprindo o princípio da transparência e proporcionando ao consumidor uma escolha consciente. Deve dar conhecimento ao consumidor sobre todas as características do produto, para que este o adquira sabendo exatamente o que esperar do produto. Mormente quando questionado objetivamente sobre as funcionalidades do televisor, competia ao fornecedor dar todas as informações adequadas e necessárias, para que o bem de consumo atingisse a finalidade almejada. Descumprindo seu mister, o desfazimento do negócio é a medida adequada. Todavia, a falha no dever de informação e a frustração da justa expectativa não dão azo ao dano moral, pois não verificado no caso concreto, abalo aos direitos de personalidade. RECURSO PROVIDO. (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006812291. Segunda Turma Recursal Cível. Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 7 jun. 2017)

Há décadas atrás, a expectativa do consumidor quando da aquisição de um televisor era de que esta ligasse e disponibilizasse canais de TV. Atualmente, os televisores apresentam uma série de aplicativos e formatações que requerem algum conhecimento técnico e habilidades específicas. Portanto, há uma necessidade de que os fornecedores tenham atendentes capacitados a prestar as informações necessárias, na forma do art. 6º, III, do CDC, sobre os produtos, sob pena de desfazimento dos negócios.

¹⁰⁶ BENJAMIN, Antonio Herman. **Manual do direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos

incidentes de consumo, capazes de atingir seu patrimônio.

Diz o autor:

Enquanto a primeira órbita afeta o corpo do consumidor, a outra, atinge seu bolso. Todavia, mesmo quando a atividade do fornecedor provoca danos à incolumidade físico-psíquica do consumidor, reflexamente está atingindo igualmente sua incolumidade econômica, ocasionando diminuição de seu patrimônio. Portanto, na identificação do tipo de defesa – e do regime jurídico – atacada pela atividade do fornecedor, não deve o intérprete buscar um traço exclusivo, e sim o preponderante.

E mais adiante:

[...]

Como reflexo do desmembramento, em duas esferas, com que idealizamos o direito do consumidor, a teoria da qualidade - nos termos da formulação que propomos, comporta dois aspectos distintos: a proteção do patrimônio do consumidor (com o tratamento dos vícios de qualidade por inadequação) e a proteção da saúde do consumidor (com o tratamento dos vícios de qualidade por insegurança). Logo, a teoria da qualidade tem um pé na órbita da tutela da incolumidade físico-psíquica do consumidor e outro na tutela de sua incolumidade econômica.

Na noção de vício de qualidade por inadequação o elemento básico é a carência – total ou parcial – de aptidão ou idoneidade do produto ou serviço para a realização do fim a que é destinado. Distintamente, no vício de qualidade por insegurança o dado essencial é a carência de segurança do produto ou serviço, isto é, a sua capacidade para provocar danos à saúde.

O CDC adotou essa perspectiva dicotômica da teoria da qualidade, embora, ressalte-se, misturando conceitos e noções.

Acrescentou-se, é certo, o elemento quantitativo, que particularmente como decorrência do regramento que lhe deu o legislador, devemos tratar separadamente, através de uma teoria da quantidade. De qualquer modo, em matéria de qualidade, observe-se que a proteção da saúde do consumidor (normas de prevenção e normas de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço) e a proteção do patrimônio do consumidor (responsabilidade por vício do produto e do serviço) estão perfeitamente separadas, aquelas do art. 8º a 17, e esta nos arts. 18 a 25.

Como se opera, na prática dos juizados especiais, a questão dos vícios?
Como aparecem deduzidos em juízo tais pretensões?

Frequentes, singelos – e as vezes nem tanto - são os casos de vício de produto, aparecendo com reiteração casos de televisores, aparelhos celulares, refrigeradores, veículos que não apresentam a funcionalidade adequada, esperada pelo consumidor.

De acordo com a previsão legal citada, compete ao consumidor, constatado o vício – aqui falando do vício do produto, que tem em conta a proteção do patrimônio

do consumidor, encaminhar o produto ao fornecedor, viabilizando seja o vício sanado. É nessa oportunidade que, via de regra, os produtos são encaminhados à assistência técnica. Na situação ideal, a assistência técnica faz avaliação e constata a existência do vício que, se não decorre de mau uso, deve ser reparado, num prazo de até 30 dias.

Não compete aqui avaliar a questão relativa a prazo legais e garantias. Para a discussão, importa ponderar a quem cabe a prova mínima do vício. Nesse sentido, ao consumidor incumbe provar minimamente os **fatos**. E, é sabido, provados os fatos, é o fornecedor responsável, a menos que afaste, a contento, sua culpa.

3.1 ANÁLISE DE CASOS CONCRETOS

Já há alguns anos na jurisdição da 4ª Relatoria da 2ª Turma Recursal Cível do TJRS, colho algumas ementas, em votos de minha relatoria, pertinentes para abordagem da matéria em questão. A diversidade dos casos traduz a dinamicidade social e identifica a grandeza da sociedade de consumo. Vejamos.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. BATERIA DE CELULAR. PRODUTO NÃO ENCAMINHADO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. ALEGAÇÕES DA AUTORA NÃO COMPROVADAS. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL. SENTENÇA MANTIDA. 1. Narra a autora que adquiriu um aparelho celular TCEL Open Moto G 3G, marca Motorola, em 14/01/2016, tendo este apresentado vício de funcionamento no carregador, que não carregava a bateria, postulando a troca do carregador ou de todo o produto, o que foi negado pela ré. Pede a devolução do valor pago pelo produto e indenização pelos danos morais sofridos. 2. **A autora nada produziu em seu favor, pois optou por não encaminhar o celular para a assistência técnica. Apenas relata haver entrado em contato várias vezes com o comerciante réu, seguindo com o celular e utilizando carregador diverso, o que acabou por aumentar a temperatura do celular durante o carregamento, além de a carga não perdurar por muito tempo.** 3. Não obstante a evidente relação de consumo e inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC, tal não importa em desonerar a parte autora da comprovação mínima da verossimilhança do direito postulado. Ademais, ao optar por não buscar o atendimento especializado através da assistência técnica, anuiu em permanecer com o produto nas condições em que se encontrava. 4. Sentença de improcedência mantida por seus próprios fundamentos, a teor do art. 46 da Lei 9.099/95. RECURSO DESPROVIDO.¹⁰⁷

¹⁰⁷ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006117337. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 23 nov. 2016.

Neste julgado acima, vê-se que a consumidora limita-se a alegar os fatos, sem sequer possibilitar que a ré exerça sua defesa, avaliando o produto.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. CAMAS. APLICAÇÃO DO ART. 18, §1º DO CDC. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. CABIMENTO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. ENTRETANTO, MINORADOS. 1. Caso em que os bens adquiridos (duas camas) passaram a apresentar problemas com poucos meses de uso. Tendo o autor adquirido os produtos em 16/10/2012 (fl. 9) e não sendo o vício sanado no prazo de 30 dias, cabível a restituição imediata da quantia paga e eventual ressarcimento de perdas e danos, a teor do disposto no art. 18, §1º, II, do CDC. 2. Danos morais ocorrentes, levando em conta a natureza do produto e sua imprescindibilidade. O fato de as pessoas dormirem desacomodadas é capaz de qualificar o dissabor e revelar incômodo que extrapola aqueles rotineiros. O valor fixado, entretanto, mostra-se demasiado e deve ser minorado. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.¹⁰⁸

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. ARMAÇÃO PARA ÓCULOS DE GRAU. PRODUTO ENCAMINHADO À COMERCIANTE. INEXISTENCIA DE VÍCIO NO PRODUTO. DESCONTENTAMENTO QUE NÃO ENSEJA O DESFAZIMENTO DO NEGÓCIO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDENCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.¹⁰⁹

Não há nenhuma complexidade, a princípio, em detectar o vício, caso apontado pelo consumidor e de algum modo evidenciado (quer por fotografias, laudos, relatos testemunhais ou até mesmo sua apresentação, em audiência).

Não se trata, ainda, de apurar quem deu causa ao vício. Se, submetido o produto a conserto, como prevê a Lei (art.18, § 1º, CDC) e não afastada a responsabilidade do réu, o consumidor faz jus a substituição do produto, restituição do valor ou abatimento do preço. A princípio, na oportunidade em que o fornecedor recebe o produto com indicação do vício, pode eventualmente entender quem não deu causa ao vício.

Nos julgados abaixo, foram examinados casos em que o fornecedor não sanou os vícios no prazo de 30 dias.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. MÓVEIS RESIDENCIAIS. MESA E CADEIRAS. VÍCIO APARENTE NÃO SANADO APÓS RECLAMAÇÃO. DIREITO À RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. ART. 18, § 1º, II, DO CDC. DANOS MORAIS INOCORRENTES. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. SENTENÇA MANTIDA. Narra a autora que adquiriu móveis residenciais que vieram a apresentar defeito, o

¹⁰⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71004875704. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 28 maio 2014.

¹⁰⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006032668. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 25 maio 2016.

que foi constatado logo quando da entrega. O produto foi devolvido à ré. Os vícios, no entanto, não foram solucionados, tampouco restituído o valor pago. A sentença condenou o réu a devolver o valor pago pelos móveis e desacolheu o pedido de indenização por dano moral. No caso concreto, os vícios do produto eram de fácil constatação, como demonstram as fotografias juntadas aos autos. Não sendo sanado o vício, pela ré, a contento, no prazo de que trata o art. 18, § 1º, do CDC, o consumidor faz jus à devolução do valor pago, na forma do art. 18, § 1º, inc. II, do CDC. Com efeito, não houve prova de efetiva lesão a atributos de personalidade da autora. Muito embora seja direito do consumidor, na forma do art. 6º, VI, do CDC, a reparação de danos patrimoniais e morais, estes não são presumidos, devendo o consumidor fazer prova concreta do abalo sofrido. Daí porque o recurso que visa buscar indenização por danos morais não vai provido. RECURSO DESPROVIDO.¹¹⁰

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. CORTADOR DE GRAMA. VÍCIO DO PRODUTO. DECADÊNCIA NÃO CONFIGURADA. ENCAMINHAMENTO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SEM ÊXITO NO CONSERTO. ÔNUS DA PROVA DA RÉ. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO BEM. SENTENÇA MANTIDA. Relatou o autor que, em 25/04/2014, adquiriu um cortador de grama dirigível. Aduziu que o produto apresentou vício, motivo pelo qual foi encaminhado para a assistência técnica. No entanto, o produto retornou com o mesmo defeito. Sustentou que, em 12/01/2015, novamente encaminhou o produto para a assistência técnica. Não houve solução do problema apresentado. Com efeito, havendo reclamação, pelo consumidor, e não sendo o vício do produto sanado no prazo de 30 dias após o encaminhamento à assistência técnica, cabível a restituição da quantia paga pelo bem, a teor do art. 18, § 1º, II, do CDC. Outrossim, incumbiria aos requeridos a prova do mau uso para afastar a responsabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.¹¹¹

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. APARELHO CELULAR. REMESSA À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. AUSÊNCIA DE CONSERTO. APLICAÇÃO DO ART. 18, § 1º, DO CDC. DEVOUÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MATERIAL. DANO MORAL INOCORRENTE. SENTENÇA MANTIDA. Com efeito, não sendo o vício do produto sanado no prazo de 30 dias após o encaminhamento à assistência técnica, cabível a restituição da quantia paga pelo bem, a teor do art. 18, § 1º, II, do CDC. Os danos materiais limitam-se, portanto, ao preço pago pelo produto, acrescido do valor da garantia estendida. Danos morais incorrentes, uma vez que a situação vivenciada pela autora não transcendeu incômodo das relações contratuais de consumo, não estando comprovada situação excepcional a justificar a indenização. RECURSO DESPROVIDO.¹¹²

Não é incomum que a proteção ao patrimônio seja conferida. Ou seja, o consumidor vê seu patrimônio reconstituído, pois lhe é devolvido o valor pago pelo produto que não atendeu a contento. Não obstante, remanesce a pretensão de danos morais. Estes, no entanto, apenas por exceção são reconhecidos.

¹¹⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006730360. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

¹¹¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006581128. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017

¹¹² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006574867. Segunda Turma

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VÍCIO DE PRODUTO. APARELHO CELULAR. RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA PELO PRODUTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. SENTENÇA MANTIDA. A autora sustentou que realizou a compra de um aparelho celular na loja ré. Disse que o produto apresentou vício. Afirmou a tentativa de solução do problema pela via administrativa, porém sem êxito. Requereu condenação por danos morais e materiais. Foi proferida sentença de parcial procedência dos pedidos formulados para que as rés restituam o valor pago pela autora, no montante de R\$ 599,00. Recorre a autora quanto à improcedência do pedido de indenização por danos morais. Com efeito, não houve prova efetiva de lesão a atributos de personalidade da autora. Daí porque não configurados os danos morais. RECURSO DESPROVIDO.¹¹³

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. ELETRODOMÉSTICO. PRODUTO ENCAMINHADO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. APARELHO NÃO DEVOLVIDO AO CLIENTE. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO PELA VIA ADMINISTRATIVA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. SENTENÇA MANTIDA. A autora alegou ter adquirido um aparelho eletrodoméstico, o qual apresentou vício em menos de um mês após a compra. Sustentou que encaminhou o produto à assistência técnica, porém jamais obteve de volta. Referiu o ressarcimento parcial dos valores pagos. Requereu a condenação dos valores que faltam, bem como indenização por danos morais. Durante o feito, foi comprovada pelas rés a restituição integral dos valores pagos pela autora. Recorre a autora quanto à improcedência do pedido de indenização por danos morais. Com efeito, não houve prova efetiva de lesão a atributos de personalidade da autora. Danos morais não configurados. RECURSO DESPROVIDO.¹¹⁴

Há casos em que a toda evidência, a pretensão da parte é tão só o dano moral. O dano patrimonial – prejuízo econômico efetivo - é praticamente inexistente. A exemplo disso:

RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. PROPAGANDA ENGANOSA. PUBLICIDADE EM JORNAL DE PRODUTO DE SUPERMERCADO CONTENDO PREÇO DIVERSO DAQUELE PAGO PELO CONSUMIDOR. REVELIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. O autor narrou que no dia 26/06/2013, ao comprar um jornal de circulação da região, se deparou com ofertas do supermercado réu, referente ao dia anterior 25/06/2013 (fl. 13). Disse que no encarte constava o quilo da laranja por R\$ 0,85. Todavia, havia feito compras no dia anterior e pagou R\$ 1,29 o quilo da laranja, conforme nota fiscal que juntou. Requereu assim, indenização por danos morais, em razão da suposta propaganda enganosa. Estimou a indenização em R\$ 20.000,00. Em audiência de conciliação, não houve acordo. Decretada revelia da parte requerida, uma vez que não contestou o feito. Foi lançada sentença de improcedência, uma vez inexistente prova nos autos de que o autor tenha sofrido abalo emocional, ou que tenha sofrido lesão aos seus direitos de personalidade.

Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017

¹¹³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006752513. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

¹¹⁴ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006651236. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017.

Recurso da parte autora que não merece prosperar, porquanto ainda que configurado agir ilícito da requerida, que não observou o art. 30 do CDC, não houve a perfectibilização do dano, pressuposto necessário para ensejar o dever de indenizar. No caso concreto, o autor comprou 1,776 kg de laranja, pagando por isso R\$ 2,29. Caso utilizado o preço promocional publicado da laranja, pagaria R\$ 1,50. Ou seja, houve diferença de R\$ 0,79. A situação vivenciada pelo recorrente não ultrapassou a esfera dos meros dissabores, inerentes da vida cotidiana. Não houve pedido de restituição dos valores pagos, mas somente a indenização pelo abalo moral em razão de propaganda enganosa e pagamento de valores indevidos. Na espécie, não restou configurado o dano. Sentença de improcedência mantida. RECURSO IMPROVIDO.¹¹⁵

No caso acima, ainda que haja o descumprimento da oferta veiculada por parte do comerciante, que vendeu o quilo da laranja por R\$ 1,29 e não por R\$ 0,85, não é razoável que, diante do prejuízo de R\$ 0,79 (setenta e nove centavos) venha a juízo requerer indenização de 20 salários mínimos. No mais, nenhuma atitude de cidadania efetiva foi verificada, a não ser a busca de indenização por dano moral – ofensa a atributos de personalidade, não detectados. Enquanto o adequado, muitas vezes, seria acionar um órgão administrativo de fiscalização, capaz de penalizar de modo pertinente de acordo com sanções administrativas vigentes, o consumidor opta por, individualmente, tentar penalizar o fornecedor através de pedidos de indenizações por dano moral. Estas, no entanto, não se prestarem a punir, pois não há previsão de dano moral meramente punitivo.

Em outro julgado, também verificada a desproporção entre o fato que causa o dano patrimonial e o pedido de dano moral:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. COMPRA ONLINE. PRODUTO NÃO ENTREGUE. CANCELAMENTO DA COMPRA. DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL QUE NÃO TEM O CONDÃO DE ENSEJAR REPARAÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. A autora adquiriu um produto (vestido) no site da requerida. Entretanto, o produto não foi entregue. Foi proferida sentença de parcial procedência dos pedidos formulados, para declarar cancelada a compra e condenar a ré à devolução dos valores pagos. Recorre a autora ante a improcedência do seu pedido de indenização por danos morais. A situação vivenciada pela autora não implica lesão aos atributos de personalidade. Não há prova de situação excepcional a justificar a indenização pretendida. A justificativa de que não pode ir à festa da faculdade, porque o vestido encomendado não chegou, não se mostra hábil a justificar indenização por dano moral. A reparação por dano moral deve ser concedida quando efetivamente afetados direitos da personalidade. Não é razoável admitir que o descumprimento de um singelo contrato de compra e venda de um vestido, de R\$ 80,00 abale substancialmente direitos protegidos, tais como a honra, liberdade,

¹¹⁵ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71004911699. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 28 maio 2014.

integridade física. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.¹¹⁶

No julgado acima, verifica-se a situação analisada por Mario Ernesto Rene Schweriner, no artigo já citado, *Necejos de Consumo*. O consumidor de fato cria necessidades, anseios, vontades e projeta tais criações de tal modo que, uma vez não alcançados o objeto – que nada mais é do que, no mais das vezes, um mero capricho – entende que seus direitos de personalidade foram atingidos e que *merece* indenização por danos morais. São muito comuns as demandas nesse sentido: há descumprimento contratual e o consumidor almeja danos morais. O julgamento destes feitos requer alguma sensibilidade e a distinção do que sejam bens essenciais e serviços essenciais. Isso porque o Judiciário não serve para atribuir indenizações às carências humanas. Nesse sentido, as ponderações encantadoras do sociólogo Zygmunt Bauman¹¹⁷ são imprescindíveis, para entendermos a sociedade moderna. Bauman cunhou o conceito de *modernidade líquida*, escolhendo a metáfora com extrema precisão: o que é líquido está em constante mudança e não conserva a forma por muito tempo.

Veja-se aqui, em uma das passagens precisas:

A sociedade de consumo consegue tornar permanente a insatisfação. Uma forma de causar esse efeito é depreciar e desvalorizar os produtos de consumo logo depois de terem sido alçados ao universo de desejos do consumidor. Uma outra forma, ainda mais eficaz, no entanto, se esconde da ribalta: o método de satisfazer toda necessidade/desejo/vontade de uma forma que não pode deixar de provocar novas necessidades/desejos/vontades. O que começa como necessidade deve terminar como compulsão ou vício. E é isso que ocorre, já que o impulso de buscar nas lojas, e só nelas, soluções para os problemas e alívio para as dores e a ansiedade é apenas um aspecto do comportamento que recebe a permissão de se condensar num hábito e ainda é avidamente estimulado a fazê-lo.¹¹⁸

A compreensão sociológica hoje é imprescindível: o julgador precisa compreender minimamente a riqueza social. Precisa ter habilidades multidisciplinares mínimas (psicologia, medicina, economia, informática, redes sociais), entender sobre fatos do cotidiano e a dinamicidade da vida moderna. Precisa perceber a dimensão de um mundo globalizado. Não basta que entenda do direito: muito mais lhe é exigido. Uma enormidade de fatos da vida, com todo o

¹¹⁶ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006669196. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017.

¹¹⁷ Em especial, as obras BAUMAN, Zygmunt. **A Ética é possível num mundo de consumidores?** Rio de Janeiro: Zahar, 2011. e BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

¹¹⁸ BAUMAN, 2009, p. 105-106.

colorido humano, estão postos à apreciação.

Seguem julgados em que constatada a existência de vícios em bens essenciais e sua privação – aí sim – possível de ensejar indenização por danos morais:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. REFRIGERADOR. CARACTERIZAÇÃO COMO BEM ESSENCIAL. AUSÊNCIA DE CONSERTO EM TEMPO HÁBIL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM MANTIDO. 1. O autor adquiriu um refrigerador em 10.06.2013, o qual apresentou vício, oito meses após, em fevereiro de 2014. Disse que encaminhou o produto para assistência técnica pela primeira vez em fevereiro, não tendo a solução do problema até o momento da propositura da ação, em maio de 2014. 2. O recurso da ré visa tão somente afastar a indenização a título de danos morais, porquanto o a devolução do valor pago pelo bem já foi objeto de acordo. 3. **Com efeito, os danos morais restaram configurados, tendo em vista que se trata de defeito em bem essencial. Ainda que não haja definição legal de quais sejam os bens essenciais, é senso comum que o refrigerador é imprescindível na vida moderna. Visa tão só propiciar a conservação adequada dos alimentos, para suprir a necessidade básica, primária e fundamental da alimentação, sem nenhum caráter ostentatório ou de luxo. O vício no produto durável que apresenta possibilidade de comprometimento da qualidade (problema no compressor) com pouco tempo de utilização, gerou dissabores ao consumidor que transcendem aos incômodos corriqueiros, considerando, sobretudo, a natureza do produto.** 4. Leva-se em conta, ademais, o disposto no art. 18, 3º, do CDC, que prevê que a extensão do vício ou a qualidade do produto essencial impõe imediata providência de satisfação do consumidor. 5. Mantido o quantum, fixado em R\$ 3.000,00 pois quantia que se mostra adequada aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar enriquecimento sem causa ao autor. RECURSO DESPROVIDO.¹¹⁹

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. REFRIGERADOR. AUSÊNCIA DE CONSERTO EM TEMPO HÁBIL. GARANTIA ESTENDIDA CONTRATADA QUANDO DA AQUISIÇÃO DO PRODUTO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA COMERCIANTE NÃO ACOLHIDA. DEVOUÇÃO DO VALOR PAGO E DANOS MORAIS RECONHECIDOS. O autor adquiriu um refrigerador em dezembro de 2012, passando a apresentar vícios em fevereiro de 2014. Informou ter pactuado garantia estendida, sendo que o defeito ocorreu no prazo de validade de tal garantia. Afirmou que contactou a assistência técnica, sendo o produto consertado somente dois meses depois e, mesmo assim, retornando a apresentar os mesmos problemas. Postulou a devolução do valor pago pelo produto, além de indenização por danos morais. Não há como reconhecer a pretendida ilegitimidade da comerciante, vez que além de ter vendido o produto, ainda disponibilizou a extensão de garantia diferenciada, constando na contratação como estipulante. A venda da garantia se deu no interior do estabelecimento da ré. Não sendo o vício sanado no prazo de 30 dias, deve a ré ressarcir o dano causado ao consumidor. Devida, assim, a devolução do valor pago pelo bem, consoante disposto no art. 18, § 1º, II do CDC. Danos morais configurados. Trata-se de defeito em bem essencial. O vício no produto, que se manteve mesmo após a prestação do serviço de assistência técnica, gerou dissabores ao

¹¹⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006014856. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 20 abr. 2016.

consumidor que transcendem aos incômodos corriqueiros. Quantum indenizatório fixado em R\$ 1.800,00 que deve ser mantido, pois adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar enriquecimento sem causa do autor. RECURSO DESPROVIDO.¹²⁰

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO DE PRODUTO. FOGÃO. APLICAÇÃO DO ART. 18, § 1º DO CDC. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. CABIMENTO. DANOS MORAIS OCORRENTES. PRIVAÇÃO DE USO DE BEM ESSENCIAL. SENTENÇA REFORMADA, NO PONTO. Tendo a autora adquirido o produto em 01.07.2014 (fl. 18), não sendo o bem entregue em perfeitas condições e não sendo sanado o vício, no prazo de 30 dias, cabível a restituição imediata da quantia paga a teor do disposto no art. 18, §1º, II, do CDC. Danos morais que vão reconhecidos na espécie. Em se tratando de bem durável e essencial em que o vício impossibilitou o seu uso, cabível a fixação de indenização extrapatrimonial, pois certo é que a privação do produto não pode ser resumida a mero incômodo cotidiano. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO.¹²¹

Nas decisões abaixo, foram examinados casos em que o laudo técnico não se mostrou suficiente, sendo, então, reconhecida a incompetência do juizado especial, por necessidade de perícia. Aqui, a questão da complexidade da causa, haja vista a necessidade de prova pericial, afasta o julgamento pelo juizado especial cível. Não há como acolher a tese do consumidor, porque inconclusivo o laudo técnico apresentado e insuficientes os elementos de prova:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. VÍCIO DE PRODUTO. APARELHO TELEVISOR. EXTINÇÃO DO FEITO. NECESSIDADE DE PERÍCIA. COMPLEXIDADE DA CAUSA. LAUDO TÉCNICO INCONCLUSIVO. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. SENTENÇA MANTIDA. A parte autora, em pedido de balcão, noticiou vício no produto adquirido, após expirada a garantia, produzido pela ré. Segundo relatou, o aparelho televisor apresentou problemas em seu monitor, em pouco tempo de uso. Postulou a troca do produto por outro de mesma espécie ou a restituição do valor pago. A ré Sony do Brasil, por seu turno, alegou a necessidade de perícia técnica. Alegou que o produto estava fora de garantia, que houve desgaste natural do produto e/ou mau uso por parte do consumidor. Ainda que o produto esteja fora da garantia legal ou contratual, tal fato, por si só, não afasta eventual responsabilidade da ré, considerando o tempo de vida útil do bem durável. Todavia, o vício deve estar demonstrado. Com efeito, há necessidade de perícia no caso em tela, a fim de que seja averiguada a causa do vício. O laudo técnico trazido à fl. 62 corrobora a necessidade de perícia técnica, pois não traduziu a contento a origem do defeito. Inconclusivo, portanto. Desse modo, a extinção do feito para realização de prova pericial é medida que se impõe no caso em tela, sobretudo porque importará em julgamento seguro acerca da questão posta em juízo.

¹²⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71005124789. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 out. 2014.

¹²¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71005352943, Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 18 mar. 2015

RECURSO DESPROVIDO.¹²²

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VICIO DE PRODUTO. PISCINA. EXTINÇÃO DO FEITO PELA NECESSIDADE DE PERÍCIA. COMPLEXIDADE DA CAUSA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. SENTENÇA MANTIDA. 1. A parte autora noticiou vício no produto adquirido da ré (piscina), pois apresentou problemas logo após a instalação. Postulou a retirada do produto, a restituição do valor pago e indenização por danos morais. 2. A ré Splash Piscinas, por seu turno, sustentou a necessidade de perícia técnica. Alegou a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados e a inocorrência de danos morais. Foi proferida sentença de extinção do feito pela complexidade da causa, levando em conta a necessidade de perícia. 3. Com efeito, há necessidade de perícia no caso em tela, a fim de que seja averiguado se houve efetivamente vício na fabricação do produto ou se houve falha na sua instalação. As fotos trazidas ao feito não tem o condão de elucidar o ocorrido a contento. Desse modo, a extinção do feito para realização de prova pericial é medida que se impõe no caso em tela, sobretudo porque importará em julgamento seguro acerca da questão posta em juízo. RECURSO DESPROVIDO.¹²³

Interessante o caso de vício de produto abaixo, cuja ementa transcrevo, a atestar a enorme gama de situações fáticas trazidas ao juizado, cada qual com suas peculiaridades:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. TINTA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. USO INADEQUADO DO PRODUTO. LAUDO TÉCNICO. PROVA TESTEMUNHAL. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS RÉS. SENTENÇA REFORMADA. Relatou o autor vício de produto (tinta para pintura externa) comprada para a realização de pintura em sua residência. Postulou a condenação das requeridas a indenização por danos morais e materiais. Com efeito, restou comprovado nos autos através de laudo técnico e prova testemunhal que a tinta foi aplicada sem observância de aspectos técnicos. O réu se desonerou a contento da prova que lhe competia, hábil a afastar sua responsabilidade. Danos materiais, relativos ao valor pago pela tinta, afastados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.¹²⁴

Do corpo do acórdão citado, lê-se:

O autor reclama vício de produto, havendo a particularidade de que se trata de tinta.

Ao escolher o rito do juizado especial, submete-se a produção de provas de modo menos abrangente, pois vedada a prova pericial.

Não houve prova específica de que a tinta estava alterada, inapropriada, vencida ou algo que o valha.

¹²² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006677850. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

¹²³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006560031. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017.

¹²⁴ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006229793. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 31 ago. 2016

A questão é que o autor reclamou que a tinta, após aplicada, não ofereceu o resultado esperado. Assim, a questão que se tem aqui é o vício do produto, aliado à indissociável prestação do serviço de pintura.

A ré (fabricante) foi operosa, como lhe competia, ao comparecer no local dos fatos e avaliar a realização do serviço, concluindo que houve inapropriado preparo da parede para receber a tinta. O produto, no caso concreto, deve ser avaliado em conjunto com o serviço.

O laudo técnico juntado aos autos (fls. 71/74) ilustrado, inclusive, com fotografias, é bem esclarecedor. Apontou como fator determinante a falta de esmerada e correta preparação do local (limpeza prévia do local, aplicação de base, correção prévia de infiltrações, remoção de partículas soltas ou mal aderidas, dentre outros), somado à grande concentração de umidade no ambiente onde foi aplicada a tinta. Aliás, o próprio pintor executor do serviço noticiou a umidade no período em que realizou o serviço. Declarou que: “[...] que a partir da primeira semana do início da pintura, deu diante da umidade pela chuva a tinta escorreu [...]. Que o serviço foi somente na parte externa da casa. Que descascou em pontos isolados [...]”

Como se denota, o vício apresentado decorreu da inobservância do preparo prévio e fatores climáticos no momento da aplicação da tinta. Ou seja, o resultado obtido não está correlacionado com a qualidade do produto, e sim, com ação externa.

Nesse caso acima, o consumidor alegou vício do produto (tinta) que inegavelmente requer adequada prestação do serviço de pintura para que o produto possa apresentar a sua mais adequada qualidade. Ou seja, não há como avaliar o vício da tinta, dissociada da prestação do serviço de pintura.

De destacar outra situação, envolvendo acidente de consumo, pois afetada a integridade física do consumidor. Conforme constou, o consumidor reclamou apenas em face do fabricante de aparelho estético (Cryo Slim) imputando ao vício no aparelho os danos físicos sofridos quando, sabidamente, os procedimentos dependem fundamentalmente da habilidade do profissional que o aplica. E, quanto à responsabilidade do profissional, de se destacar a responsabilidade subjetiva, na forma do art. 14, § 4º¹²⁵, do CDC.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS, MATERIAIS E ESTÉTICOS. VÍCIO DE PRODUTO. ACIDENTE DE CONSUMO. EQUIPAMENTO PARA PROCEDIMENTO ESTÉTICO QUE DEMANDA HABILIDADE TÉCNICA E CAUTELA PARA UTILIZAÇÃO SEGURA. LAUDO TÉCNICO. PROVA TESTEMUNHAL. PROVA POSSÍVEL NO JUIZADO ESPECIAL QUE APONTA PARA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FABRICANTE. ART. 12, § 3º, III, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. A parte autora optou por ingressar no Juizado Especial apenas contra o fabricante da máquina de criolipólise - Cryo Slim. É sabido que os procedimentos estéticos em que são utilizadas máquinas dependem não só do perfeito funcionamento do aparelho, mas da habilidade técnica e capacidade para manipulação do equipamento. A

¹²⁵ Art. 14, § 4º: A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação da culpa.

escolha do JEC para dedução da pretensão em juízo não permite que o réu produza prova pericial. Daí porque a utilização de laudo técnico como prova deve ser considerada, se a escolha pelo JEC se deu pelo consumidor. O réu, para afastar sua responsabilidade, depende de prova das excludentes previstas no dispositivo legal, dentre elas, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Não está demonstrado nos autos que houve vício no equipamento e que isso, por si só, tenha gerado a lesão corporal descrita na peça inicial (acidente de consumo). No caso, o equipamento para procedimento estético depende de uma adequada, técnica e cautelosa utilização. O laudo técnico e prova testemunhal apontam que o procedimento estético realizado não foi implementado de forma adequada e, com isso, houve o resultado danoso. O uso inadequado do aparelho constitui culpa exclusiva de terceiro, capaz de isentar a demandada da responsabilidade. Assim, os elementos de convicção dos autos levam à conclusão de que houve mau uso, de modo que não merece amparo a irresignação da recorrente, estando correta e fundamentada a peça recorrida. Inexistindo ato ilícito praticado pela ré, não há que se falar em indenização por danos materiais, morais ou estéticos. RECURSO DESPROVIDO.¹²⁶

Por fim, dentre os casos mais frequentes que tramitam no Juizado Especial estão os decorrentes de inscrições indevidas em órgãos de proteção ao crédito, falha na prestação do serviço e cobranças indevidas. Estes, via de regra, não apresentam complexidade alguma e comportam julgamento nos Juizados Especiais:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA, SEM BASE CONTRATUAL. ALEGAÇÃO DE FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. **INSCRIÇÃO INDEVIDA CONFIGURADA.** ILEGITIMIDADE PASSIVA DA CORRÉ MANTIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM MAJORADO. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE. A autora alegou desconhecer qualquer contrato com a ré Banco Ibi/Múltiplo a ensejar a inscrição de débito em órgão de devedores. A partir disso, cabia às rés demonstrarem a regularidade da contratação. Ausente comprovação da regularidade da contratação e do débito, a cobrança e a inscrição no cadastro de inadimplentes tornam-se ilícitos passíveis de indenização. O dano moral, no caso, é in re ipsa. Mantida a ilegitimidade passiva da ré C&A, uma vez que o registro negativo consta exarado pelo réu Banco Ibi e inexistente qualquer prova da relação com a ré C&A. Quantum indenizatório fixado em R\$ 1.500,00 que comporta majoração para R\$ 8.000,00 para adequação ao caso concreto. RECURSO INOMINADO.¹²⁷

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. PRÉ-PAGA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **DESCONTOS REFERENTES A SERVIÇO NÃO CONTRATADO.** AUSÊNCIA DE PROVA DA REGULARIDADE DOS DESCONTOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE. Relatou a autora que possuía contrato de telefonia móvel pré-paga com a requerida. Sustentou descontos em sua recarga, de valores de

¹²⁶ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006610539. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017.

¹²⁷ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006690937. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

serviço não contratados. Irresigna-se a requerida ante a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. É indevida a cobrança de valores oriundos de serviços não contratados. Cabia à ré a devida comprovação da contratação dos serviços descontados, o que não foi feito. Devida, assim, a devolução em dobro dos valores descontados. Entretanto, os danos morais merecem ser afastados. As Turmas Recursais têm decidido reiteradamente que a cobrança indevida não é suficiente para a configuração do dano moral, exceto situações peculiares. Não foi comprovado, no caso concreto, situação excepcional que pudesse caracterizar o dano extrapatrimonial pleiteado. RECURSO PROVIDO, EM PARTE.¹²⁸

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. ENERGIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. QUEIMA DE APARELHOS ELETRÔNICOS. NEXO DE CAUSALIDADE COMPROVADO PELA AUTORA. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA.** DEVER DE INDENIZAR. ORÇAMENTO E LAUDOS TÉCNICOS DE AVALIAÇÃO DE BENS AVARIADOS. SENTENÇA MANTIDA. Relatou o autor que houve queda e oscilação de energia elétrica em sua residência, ocasionando a queima de diversos aparelhos eletrônicos. Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais. Foram comprovados os danos nos equipamentos do autor em razão de oscilações da rede elétrica que abastece a residência. Os laudos técnicos e orçamentos comprovam o nexo de causalidade entre o dano evidenciado e a falha na prestação de serviços. A concessionária, por sua vez, não produziu a prova hábil a afastá-lo. Frente à responsabilidade objetiva, impõe-se a esta o dever de indenizar os prejuízos. Assim, devida a indenização material pelos prejuízos causados, tal como determinado na sentença, que bem apreciou os fatos conforme as provas produzidas. RECURSO DESPROVIDO.¹²⁹

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. **SUSPENSÃO INDEVIDA DA LINHA TELEFÔNICA.** COBRANÇA INDEVIDA. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE. Relatou o autor que a ré bloqueou o serviço de telefonia fixa contratado. Narrou que tentou resolver o problema na via administrativa, sem êxito. Impunha-se à ré, a teor do art. 373, II, do CPC, e art. 14, §3º, do CDC, provar a regularidade do serviço, ônus do qual não se desincumbiu. Devido, assim, o restabelecimento do serviço indevidamente suspenso e a desconstituição das cobranças referentes ao período em que o serviço não foi prestado. Os danos morais não estão demonstrados. A suspensão do serviço, por si só, não indica danos aos direitos de personalidade. Necessária prova concreta de danos. Nesse sentido, inclusive, o enunciado das Turmas Recursais Reunidas: INCIDENTE DE UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA. DIVERGÊNCIA NO TOCANTE À CONCESSÃO DE DANOS MORAIS DECORRENTES DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. NECESSIDADE DO EXAME DO CASO CONCRETO PARA AVALIAR A CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. INEXISTÊNCIA DE DANO IN RE IPSA. IMPRESCINDÍVEL AVALIAÇÃO DE PROVA. O atual entendimento das Turmas Recursais no tocante à descontinuidade do serviço de telefonia é de que, muito embora seja este considerado essencial, não há dano moral in re ipsa pela falha na prestação

¹²⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006674857. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

¹²⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível Nº 71006743330. Segunda Turma Recursal Cível. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

de serviço. Há dano moral na suspensão do serviço de telefonia quando existe prova de fatos suficientemente relevantes, que revelam, por sua gravidade, efetivo abalo aos direitos de personalidade. A análise do caso concreto, com todas suas nuances e peculiaridades é que ditará eventual configuração de dano moral indenizável. Inexiste, portanto, dano moral *in re ipsa*. Assim, deve ser conhecido o incidente, com uniformização, editando-se o seguinte enunciado: "A SUSPENSÃO, INTERRUPTÃO OU CANCELAMENTO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA NÃO É MOTIVO SUFICIENTE PARA CARACTERIZAR O DANO MORAL PRESUMIDO (IN RE IPSA), DEPENDENDO O RECONHECIMENTO DO ABALO INDENIZÁVEL DE ANÁLISE DA PROVA". DIVERGÊNCIA CONHECIDA, COM EDIÇÃO DE ENUNCIADO. (Incidente de Uniformização Jurisprudencia Nº 71005657119, Turmas Recursais Cíveis Reunida, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 12/04/2016) RECURSO PROVIDO, EM PARTE.¹³⁰

Há casos, entretanto, que reconhecida a complexidade da causa, a afastar o julgamento da esfera do JEC:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. VÍCIO DE PRODUTO. APARELHO TELEVISOR. EXTINÇÃO DO FEITO. NECESSIDADE DE PERÍCIA. COMPLEXIDADE DA CAUSA. LAUDO TÉCNICO INCONCLUSIVO. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. SENTENÇA MANTIDA. A parte autora, em pedido de balcão, noticiou vício no produto adquirido, após expirada a garantia, produzido pela ré. Segundo relatou, o aparelho televisor apresentou problemas em seu monitor, em pouco tempo de uso. Postulou a troca do produto por outro de mesma espécie ou a restituição do valor pago. A ré Sony do Brasil, por seu turno, alegou a necessidade de perícia técnica. Alegou que o produto estava fora de garantia, que houve desgaste natural do produto e/ou mau uso por parte do consumidor. Ainda que o produto esteja fora da garantia legal ou contratual, tal fato, por si só, não afasta eventual responsabilidade da ré, considerando o tempo de vida útil do bem durável. Todavia, o vício deve estar demonstrado. Com efeito, há necessidade de perícia no caso em tela, a fim de que seja averiguada a causa do vício. O laudo técnico trazido à fl. 62 corrobora a necessidade de perícia técnica, pois não traduziu a contento a origem do defeito. Inconclusivo, portanto. Desse modo, a extinção do feito para realização de prova pericial é medida que se impõe no caso em tela, sobretudo porque importará em julgamento seguro acerca da questão posta em juízo. RECURSO DESPROVIDO.¹³¹

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRATAMENTO INADEQUADO MINISTRADO REALIZADO NO NOSOCÔMIO RÉU. ALEGAÇÃO DE PIORA DO QUADRO CLÍNICO. COMPLEXIDADE DA MATÉRIA. NECESSIDADE DE PROVA PERICIAL. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. A autora busca indenização por danos morais decorrentes da má prestação de serviços médicos realizada no hospital réu, onde teria sido ministrado tratamento inadequado à filha menor da autora, acarretando piora no seu quadro clínico e a transferência para atendimento em outro nosocômio. A inicial elaborada pela própria autora, que exerce a profissão de enfermeira, aponta

¹³⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006698773. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

¹³¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006677850. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

tecnicamente, os motivos pelos quais entende que o tratamento foi ministrado de forma inadequada, o que requer a análise dos procedimentos efetuados pelos médicos no sentido de controlar a oxigenação da paciente, para que se conclua se houve falha no atendimento ou se foi adequado e suficiente para controlar o quadro clínico, embora não a contento da demandante. Ademais, a alegação da parte ré é de a transferência de hospital somente ocorreu por motivos financeiros, já que a autora postulava atendimento pelo plano de saúde ao qual a paciente é credenciada, o que não poderia ser realizado junto ao réu. Já a autora sustenta que a piora do quadro clínico foi a causa da transferência. Considerando que o pedido de dano moral vem embasado no atendimento prestado à paciente, a elucidação dos fatos depende de prova técnica, o que afasta a competência do Juizado Especial Cível para a análise da matéria. Ação julgada extinta, de ofício, por complexidade da matéria, restando prejudicado o recurso. EXTINTO O FEITO, DE OFÍCIO, PELA COMPLEXIDADE DA MATÉRIA. RECURSO PREJUDICADO.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. VICIO DE SERVIÇO. QUEBRA DE SOLDA DA CAÇAMBA DO CAMINHÃO UTILIZADO NA ATIVIDADE ECONÔMICA DA EMPRESA AUTORA. COMPLEXIDADE DA CAUSA EVIDENCIADA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. ART. 3º DA LEI 9.099/95. PRELIMINAR ACOLHIDA. FEITO EXTINTO.¹³²

RECURSO INOMINADO. DIREITO DE VIZINHANÇA. MURO DIVISOR. ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL. NECESSIDADE DE PERÍCIA PARA AVALIAÇÃO DA TÉCNICA UTILIZADA PARA SUSTENTAÇÃO DA OBRA E ESCLARECIMENTO ADEQUADO ACERCA DA NECESSIDADE DE DRENAGEM DO IMÓVEL LINDEIRO. COMPLEXIDADE DA CAUSA EVIDENCIADA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO PROVIDO.¹³³

RECURSO INOMINADO. SERVIÇO DE EMPREITADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTINÇÃO DO FEITO PELA NECESSIDADE DE PERÍCIA. COMPLEXIDADE DA CAUSA EVIDENCIADA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL. CÍVEL. SENTENÇA MANTIDA. 1. O autor sustentou que celebrou com a requerida contrato de prestação de serviço para reforma de sua residência, pelo valor de R\$ 30.000,00. Disse que a obra não foi concluída e que para sua finalização despenderá a quantia de R\$ 24.067,000, motivo pelo qual postulou a indenização por danos materiais, nesta monta, e danos morais. Foi proferida sentença de extinção do feito, em razão da complexidade da causa. 2. Com efeito, há necessidade de perícia no caso em tela a fim de que seja averiguado se efetivamente houve falha na prestação do serviço do requerido, que se revelava complexo, envolvendo ampla reforma da residência do autor, inclusive na parte hidráulica. 3. Portanto, revela-se prudente, no caso, a realização de perícia para o deslinde da controvérsia posta. Assim, a extinção do feito para realização de prova pericial, é medida que se impõe, sobretudo porque importará julgamento seguro acerca da questão posta em juízo. 4. Sentença de extinção do feito por necessidade de perícia que vai mantida. RECURSO DESPROVIDO.¹³⁴

¹³² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71006118822. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 29 jun. 2016.

¹³³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71005931902. Terceira Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 9 jun. 2016.

¹³⁴ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Recurso Cível nº 71005797881. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 1 mar. 2016.

Como visto, há uma enormidade de variantes e a conclusão, a partir de reflexões, é de que a complexidade para o fim de estabelecer a competência do Juizado Especial para julgamento de demandas consumeristas não comporta definição fechada. No mais das vezes, é o caso concreto, sempre permeado pela segurança de que os princípios constitucionais estão sendo fielmente observados, que vai estabelecer a possibilidade de tramitação da demanda perante o Juizado Especial. Não esqueçamos que

a proteção ao consumidor e a defesa da integridade de seus direitos representam compromissos inderrogáveis que o Estado brasileiro conscientemente assumiu no plano de nosso ordenamento jurídico... A Assembleia Nacional Constituinte em caráter absolutamente inovador, elevou a defesa do consumidor à posição eminente de direito fundamental (art. 5º, XXXII), atribuindo-lhe, ainda, a condição de princípio estruturador e conformador da própria ordem jurídica(art. 170, V).¹³⁵

E, como visto, nada fará sentido se os instrumentos de que dispõe o consumidor para fazer valer tais direitos básicos não funcionarem a contento. O funcionamento efetivo significa – para o que aqui nos compete tratar - a disponibilidade do Juizado Especial próximo ao cidadão, acessível, célere e eficiente.

Na prática, de qualquer sorte, o consumidor pode sair exitoso em demanda supostamente complexa, porque o fornecedor entendeu por bem atender e fidelizar seu cliente, mesmo abrindo mão de dilação probatória que, se acolhida, poderia lhe sinalizar a vitória. Ou o consumidor, em demanda singela por natureza, pode não ver sua pretensão atendida, pois não foi hábil sequer a demonstrar a verossimilhança do alegado direito. Tudo dependerá, ao fim e ao cabo, de uma gama de fatores - materiais e processuais.

O certo é que o consumidor é sujeito de direitos fundamentais e por todos operadores assim deve ser visto.

Segundo Cláudia Lima Marques:

Efetivamente, o novo do CDC é ter identificado um sujeito de direitos especiais, o consumidor, e ter construído um sistema de normas e princípios orgânicos para protegê-lo e efetivar direitos. A identificação deste novo sujeito de direitos, desde grupo de não iguais, de vulneráveis, pode ter conotações pós-modernas fortes. No caso brasileiro, trata-se da realização de um direito fundamental (positivo) de proteção do Estado para

¹³⁵ ADIn 2.591-1 DF , trecho do voto do Min. Celso de Mello. (ver integra)

o consumidor (art. 5º, XXXII, da CF/88). O consumidor foi identificado constitucionalmente como agente a ser necessariamente protegido de forma especial¹³⁶.

¹³⁶ MARQUES, 2014, p. 405.

4 CONCLUSÃO

A Constituição Federal, em bom tempo, e vislumbrando a grandeza e importância das relações de consumo num mundo globalizado, inseriu, dentre os direitos e garantias fundamentais, a defesa do consumidor. E, de fato, o Código de Defesa do Consumidor, produto da determinação constitucional, atende a contento, com disposições claras, objetivas e que sempre tem em conta restabelecer o equilíbrio entre as partes. Se bem manejado, se presta a oferecer efetiva concretização dos direitos consumeristas.

As relações de consumo, como visto, são diárias e de uma diversidade significativa. Todos os indivíduos – e não só os operadores do direito - tem um compromisso intrínseco de cidadania: somos responsáveis por travar relações lastreadas na boa-fé, na confiança, transparência e lealdade. A liberdade de escolha que temos, se lastreada não só nos interesses individuais, mas no respeito ao próximo, certamente contribui para a harmonia. Atuando com boa-fé, por certo, a vida em sociedade se tornará mais leve e serão reduzidos, em muito, os conflitos de toda natureza. Como não há esse mundo ideal, despido de conflitos, esses devem ser resolvidos a contento e a acessibilidade à justiça deve ser garantida.

Como visto, o Juizado Especial pode ser meio eficiente, célere e, se bem estruturado e investidos esforços do Poder Judiciário, capaz de restabelecer a harmonia em tempo razoável, atendendo a outros princípios constitucionais. Se houver sensibilidade entre os operadores do direito e uma dose razoável de compromisso social, se despojarmos do rigorismo formal do processo e atentarmos à função social da Lei, bons frutos serão colhidos. Desse modo, imbuídos da necessidade de resolver o conflito, até mesmo o limite de competência do Juizado Especial – a complexidade da matéria – pode vir a ser flexibilizado, sem prejuízo de qualquer garantia constitucional. De fato, “O processo não é um jogo de espertezas, mas instrumento ético da jurisdição para a efetivação dos direitos da cidadania”, repisando o Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira¹³⁷.

¹³⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 605.906/DF. 4ª. Turma. Julgado em: 25 nov. 1997. DJ 2 mar. 1998.

REFERÊNCIAS

ABREU, Pedro Manuel de. **Acesso à Justiça e Juizados Especiais**: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil. 2. ed. [s.l.]: Conceito, 2008.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A boa fé nas relações de consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, p. 20-27, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. **A Ética é possível num mundo de consumidores?** Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

_____. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BENJAMIN, Antonio Hermann. **Comentários ao código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

_____. **Manual do direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Juizados Especiais Cíveis Estaduais, Federais e da Fazenda Pública**: uma abordagem crítica. 7. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARNEIRO, Athos Gusmão. Questões relevantes nos processos sob rito sumário. Perícia. Recursos. Juizados Especiais Cíveis. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, v. 40, n. 67, p. 173-179, 1996.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. **Comentários ao Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2000. v. 4: arts. 332 a 475.

COMPLEXIDADE. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. São Paulo: Nova Fronteira, 1986.

EFING, Antonio Carlos. **Direito do consumo**. Curitiba: Juruá, 2011.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor**: Código Comentado e Jurisprudência. 11. ed. São Paulo: JusPODIVM, 2015.

HONÓRIO, Maria do Carmo. Os critérios dos Juizados Especiais e o novo CPC. In: LINHARES, Erick (Coord.). **Juizados Especiais e o novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

_____. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

_____. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 43, p. 111-132, 2002.

MORAES, Voltaire de Lima. Anotações sobre o ônus da prova no CPC e CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 31, n. 63, p. 575, 1999.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo CPC Comentado**. São Paulo: JusPODIVM, 2016.

ÔNUS. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Nova Fronteira, 1986.

ÔNUS. In: SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 1982. v. 3, p. 282-283.

PERFIL do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/b5b551129703bb15b4c14bb35f359227.pdf>>. Acesso em: 2017.

PHILIPPSEN, Adair; LUDWIG, Artur Arnildo. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2004.

PORTANOVA, Rui. **Princípios do processo civil**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1995.

REICH, Norbert. **Mercado y derecho: teoría y praxis del derecho económico em la Republica Federal Alemanha**. Tradução de Antoni Font. Barcelona: Ariel, 1985.

SANTOS, Leide Maria Gonçalves. **Boa-fé objetiva no processo civil**. Curitiba: Juruá, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

SCHWERINER, Mário Ernesto Rene. Necejos de consumo. **Marketing**, São Paulo, v. 42, n. 434, p. 33-42, mar. 2009. Disponível em: <http://www2.espm.br/sites/default/files/pagina/estudos_espm_03_2009_necejos_de_consumo.pdf>. Acesso em: 2017.

SILVA, Ovídio A. Baptista da. **Juizados de pequenas causas**. Porto Alegre: Letras Jurídicas, 1985.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **Comentários ao CDC**. São Paulo: Verbatim, 2009.

SOUZA, Emmanoel Campelo Pereira de. Notas introdutórias. In: MANUAL de mediação judicial. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>. Acesso em: 2017.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1990. v. 1.

_____. **Direitos do Consumidor. A busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do CDC e os princípios gerais do direito civil e do direito Processual Civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

JURISPRUDÊNCIAS

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 171.988/RS. 3ª Turma. Relator: Min. Waldemar Zveiter. ac. de 24 maio 1999.

_____. REsp 605.906/DF. 4ª. Turma. Julgado em: 25 nov. 1997. **DJ** 2 mar. 1998.

_____. REsp 347.752-SP. Segunda Turma. Relator: Ministro Antonio Hermann Benjamin. **Dje** 4 nov. 2007.

_____. REsp 65.906/DF. 4ª Turma. Relator: Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira. J. em: 25 nov. 1997. **DJU** 2 mar. 1998.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo Nº 70069789998. Décima Oitava Câmara Cível. Relator: João Moreno Pomar. Julgado em: 23 fev. 2017.

_____. Agravo nº 70071198204. Vigésima Câmara Cível. Relator: Carlos Cini Marchionatti. Julgado em: 16 nov. 2016.

_____. Agravo de Instrumento nº 70072674971. Vigésima Câmara Cível. Relator: Dilso Domingos Pereira. Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Apelação Cível nº 70073410896. Nona Câmara Cível. Relator: Eugênio Facchini Neto. Julgado em: 24 maio 2017.

_____. Conflito de Competência Nº 70072891088. Décima Câmara Cível. Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana. Julgado em: 7 mar. 2017.

_____. Conflito de Competência nº 70072103963. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard. Julgado em: 8 mar. 2017.

_____. Conflito de Competência Nº 70072096241. Décima Quinta Câmara Cível. Relator: Adriana da Silva Ribeiro. Julgado em: 14 dez. 2016.

_____. Conflito de Competência Nº 70072104557. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Katia Elenise Oliveira da Silva. Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Conflito de Competência nº 70072103922. Vigésima Câmara Cível. Relator: Walda Maria Melo Pierro, Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Mandado de Segurança Nº 70071082333. Décima Sétima Câmara Cível. Relator: Gelson Rolim Stocker. Julgado em 23 fev. 2017.

_____. Mandado de Segurança nº 70071023717. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71004875704. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 28 maio 2014.

_____. Recurso Cível nº 71005124789. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 out. 2014.

_____. Recurso Cível nº 71005352943, Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 18 mar. 2015.

_____. Recurso Cível nº 71005797881. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 1 mar. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71005931902. Terceira Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 9 jun. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006014856. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 20 abr. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006032668. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 25 maio 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006117337. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 23 nov. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006118822. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 29 jun. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006142897, Segunda Turma Recursal Cível. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 23 nov. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006229793. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 31 ago. 2016.

_____. Recurso Cível nº 71006560031. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006574867. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017

_____. Recurso Cível nº 71006581128. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017

_____. Recurso Cível nº 71006610539. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 fev. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006651236. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006669196. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 22 mar. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006674857. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora:

Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006677850. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006677850. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006690937. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006698773. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 12 abr. 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006730360. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006743330, Segunda Turma Recursal Cível. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006752513. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 10 maio 2017.

_____. Recurso Cível nº 71006812291. Segunda Turma Recursal Cível. Relatora: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe. Julgado em: 7 jun. 2017.